

Avaliação de Planos de Saúde



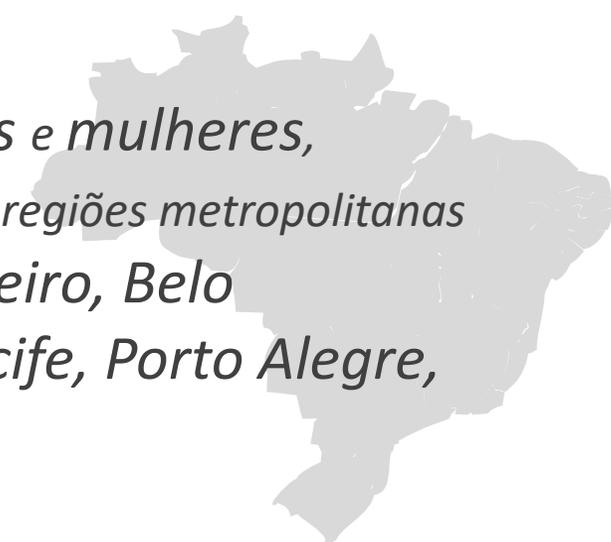
ONDA V - 2019

Objetivo e Público-alvo

Verificar, junto à população adulta brasileira, a posse de Planos de Saúde, o grau de satisfação com os serviços utilizados e os cuidados com a saúde.

*A pesquisa foi realizada com **Beneficiários e Não Beneficiários** de planos de saúde em oito regiões metropolitanas do país.*

- ✓ *Foram entrevistados homens e mulheres, com 18 anos ou mais nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília.*



Metodologia

Pesquisa **QUANTITATIVA**,
com abordagem pessoal
em pontos de fluxo.

Coleta de dados: entre os
dias 29 de abril e 17 de maio
de 2019.

AMOSTRA

Amostra total de **3.200** entrevistas

Região Metropolitana	Beneficiário	Não Beneficiário
São Paulo	200	200
Rio de Janeiro	200	200
Belo Horizonte	200	200
Salvador	200	200
Recife	200	200
Porto Alegre	200	200
Brasília e cidades do entorno	200	200
Manaus e cidades do entorno	200	200
TOTAL	1.600	1.600

Margem de erro: para a amostra por praça (200 entrevistas) é de 7pp e para total amostra (1600 entrevistas) é de 2pp, com nível de confiança de 95%.

Metodologia

- Questionário estruturado
- Duração média da entrevista **23 minutos**
- **Checagem foi simultânea** (in loco) e também **posterior à coleta de dados** (áudio), cobrindo no mínimo, **20% do material** de cada pesquisador.

Margem de erro

Região Metropolitana	Beneficiário	Não Beneficiário	Margem de erro* para cada segmento
São Paulo	200	200	7 p.p.
Rio de Janeiro	200	200	7 p.p.
Belo Horizonte	200	200	7 p.p.
Salvador	200	200	7 p.p.
Recife	200	200	7 p.p.
Porto Alegre	200	200	7 p.p.
Brasília e cidades do entorno	200	200	7 p.p.
Manaus e cidades do entorno	200	200	7 p.p.
TOTAL	1.600	1.600	2 p.p.

() Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%*

Metodologia

Observações estatísticas

- ✓ **Análises:** os dados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) e deverão ser observados com cautela. → *Amostras muito pequenas (Menos de 30 casos) comprometem a representatividade do segmento, além de gerarem margem de erro altas, prejudicando detecção de diferenças.*
- ✓ **Margem de erro:** Toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens - e não numérica.
- ✓ **Nível de confiança** de 95% significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

Perfil dos Beneficiários e Não Beneficiários



Refletindo a população, a amostra de Beneficiários e Não Beneficiários apresenta maior incidência de **mulheres (54%)**.

Beneficiários se destacam por terem maior escolaridade, renda, classe social e atuação profissional. Além de serem **são casados** e terem maior média de idade. Já os **Não Beneficiários**, apresentam perfil oposto – são mais jovens, solteiros, menor escolaridade, renda, classe social e desempregados/ trabalhadores informais.

Beneficiários, maior proporção de:

- **35 a 49 anos** (34% vs. 30%) → média 43 anos
- **casados** (43% vs. 32%)
- **superior completo** (34% vs. 10%)
- **assalariados registrados** (46% vs. 28%)
- **classes AB** (62% vs. 27%)
- **mais de 5 s.m.** (35% vs 10%)

Não Beneficiários grande parcela de:

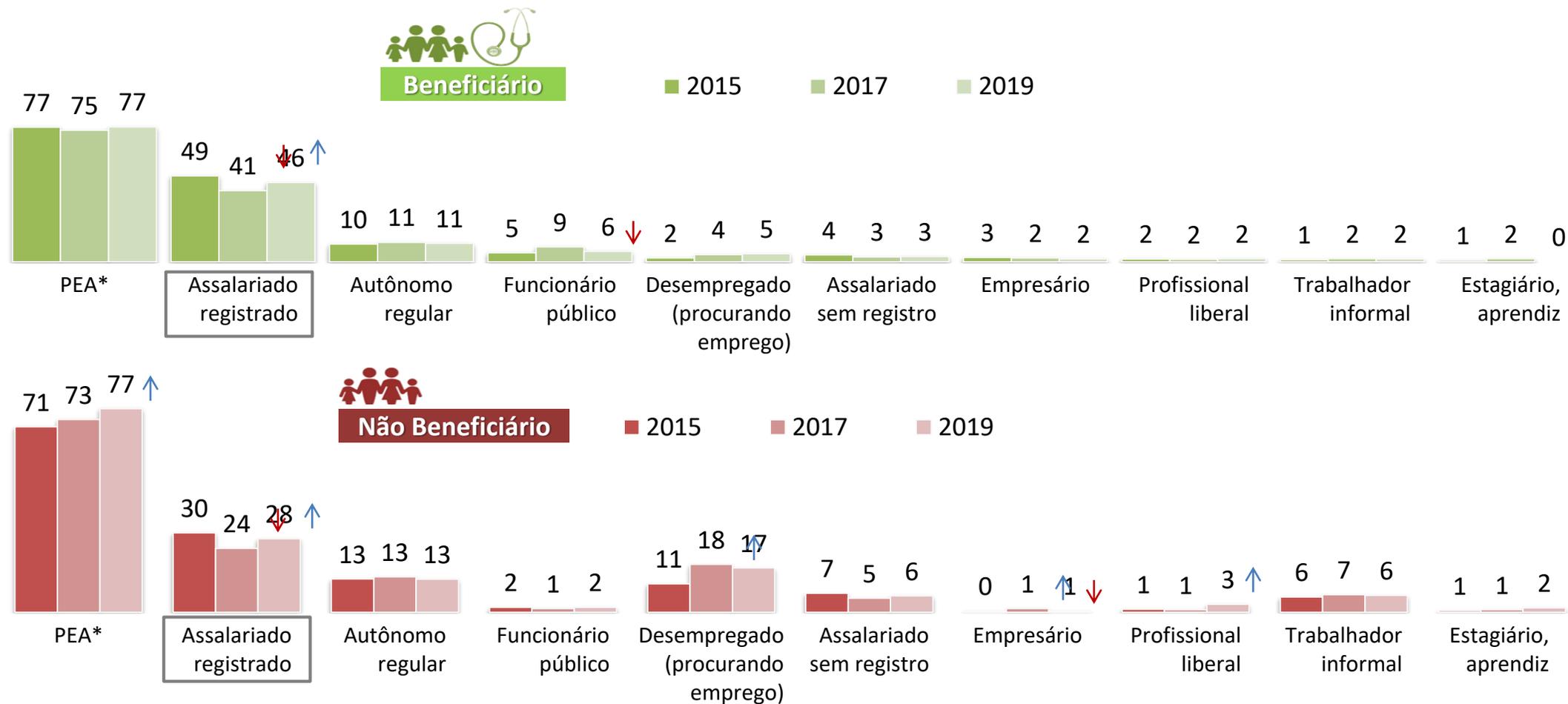
- **18 a 34 anos** (42% vs. 32%) → média 40 anos
- **solteiros** (54% vs. 43%)
- **ensino fundamental** (29% vs 13%)
- **desempregados, trabalhador informal** (26% vs. 7%)
- **classes CDE** (73% vs. 38%)
- **até 2 s.m.** (58% vs 24%)

Perfil da amostra

Ocupação – PEA*

Há um aumento da população PEA entre os Não Beneficiários, com crescimento de trabalhos assalariados que não possuem plano de saúde.

(%)



Base: 2011 e 2013 = vide metodologia / 2015 = (1600) / 2017 = (1600) / 2019 = (1600)

P45/ P24 Atualmente você trabalha? Na sua ocupação principal você é ___?

* PEA = População Economicamente Ativa

Perfil da amostra

Ocupação – Não PEA*

Há uma queda entre o número de Não Beneficiários Não PEA, possivelmente pela necessidade de trabalho (muitas vezes informal) ter aumentado (%)



* PEA = População Economicamente Ativa

Base: 2011 e 2013 = vide metodologia / 2015 = (1600) / 2017 = (1600) / 2019 = (1600)

P45/ P24 Atualmente você trabalha? Na sua ocupação principal você é ___?

Perfil da amostra

(%)

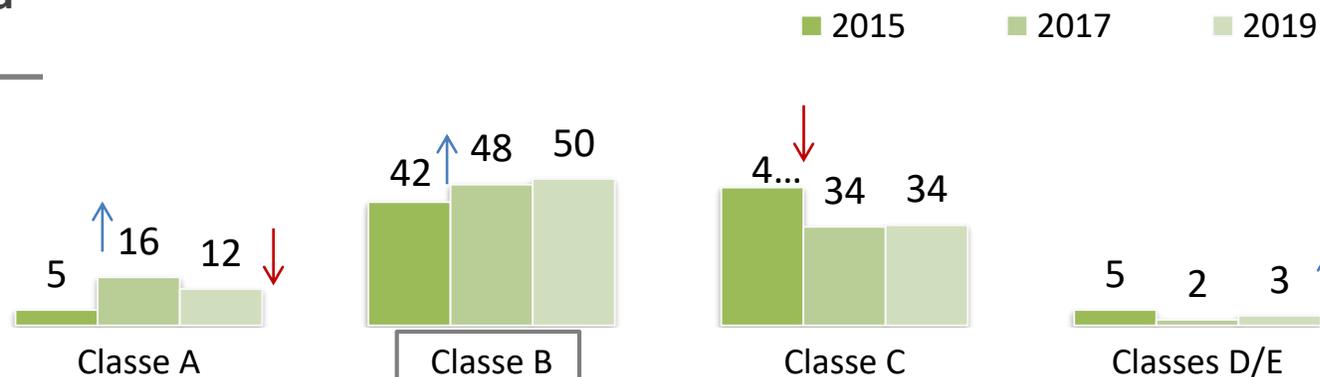
Beneficiários são de classe mais alta. Não beneficiários na Classe B volta a diminuir, após crescimento na onda anterior. Há um aumento também nas classes DE

Classificação econômica

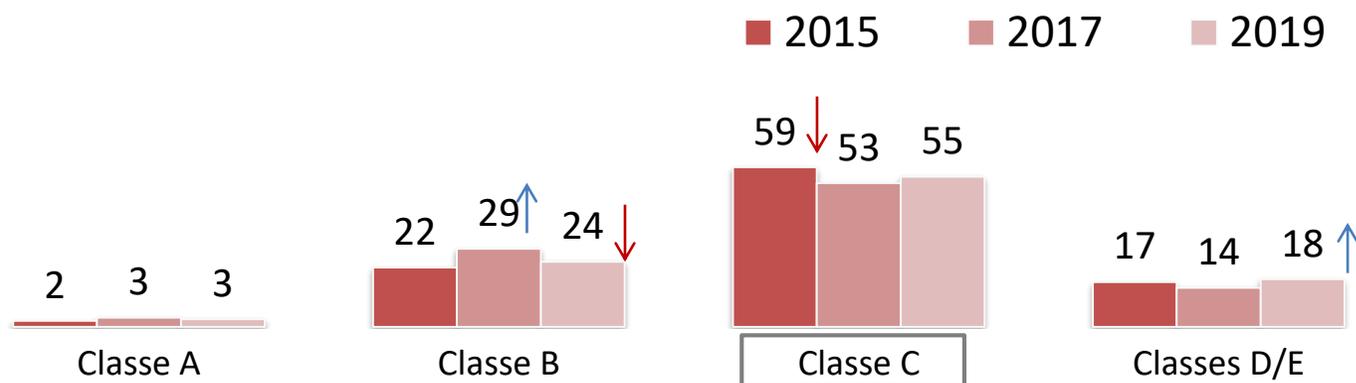
(Critério Brasil 2015)



Beneficiário



Não Beneficiário



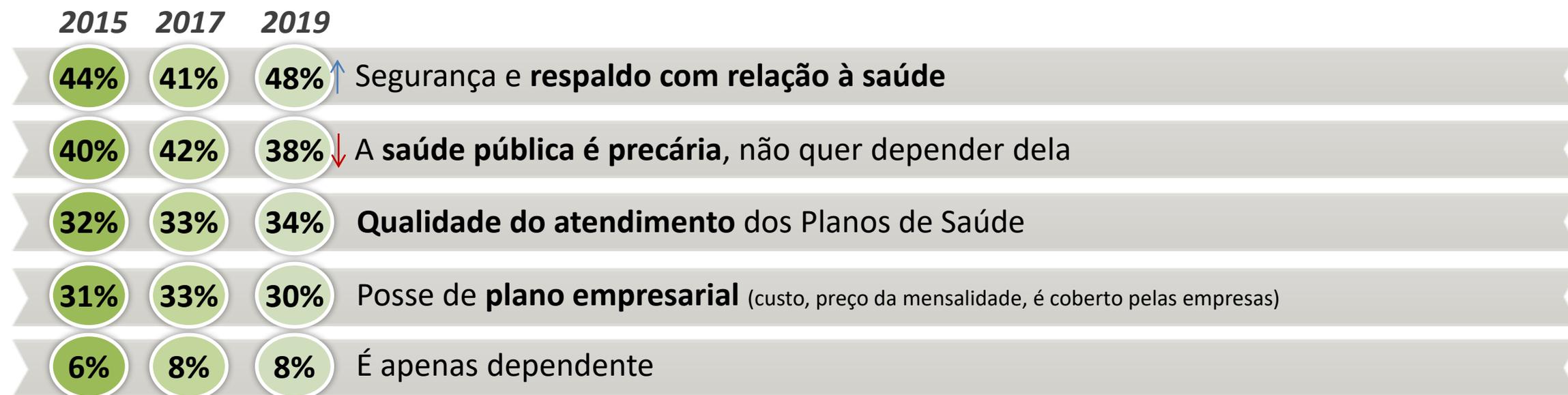
Base: 2011 e 2013 = vide metodologia / 2015 = (1600) / 2017 = (1600) / 2019 = (1600)

Classe econômica

Razões de Posse de Plano de Saúde

Neste ano a **segurança e respaldo com relação à saúde** se tornou a principal razão para ter um plano de saúde. **Saúde pública é precária e qualidade do atendimento**, também são citados. Além disso, 3 entre 10 entrevistados citam que o possuem porque têm esse **benefício oferecido pela empresa**.

Principal razão para ter um Plano de Saúde



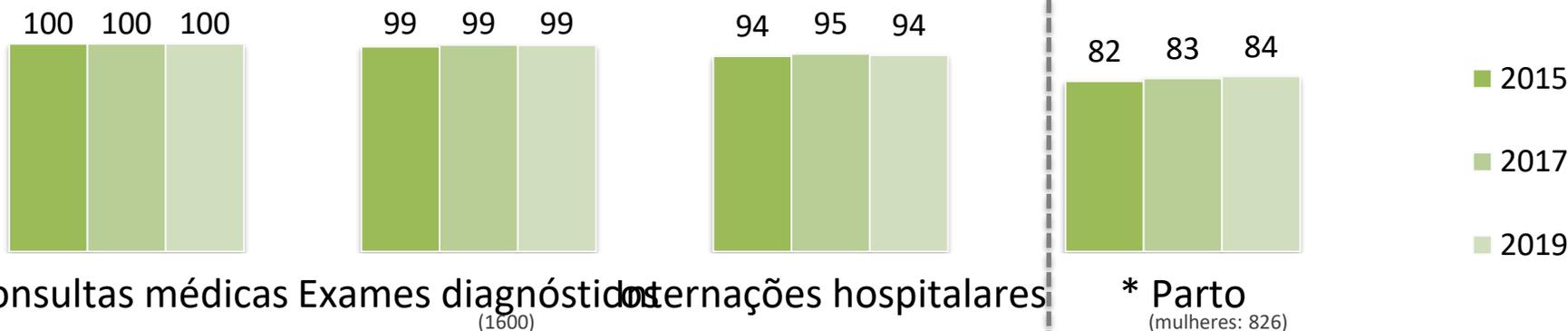
Base: 2011 e 2013 = vide metodologia / 2015 = (1600) / 2017 = (1600) / 2019 = (1600)

P.11 (MOSTRE CARTÃO 11) Qual foi a principal razão que te levou a ter um PLANO DE SAÚDE? Alguma outra razão? (LER OPÇÕES DE RESPOSTA) (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)



Cobertura e Uso

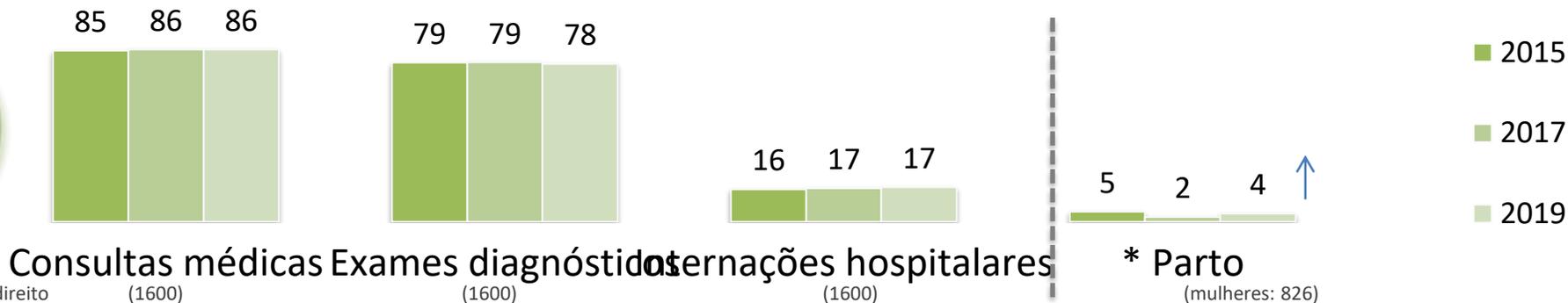
Serviços cobertos pelo Plano de Saúde atual/ principal



Base 2019:

Serviços utilizados nos últimos 12 meses

88% utilizou algum dos serviços



Base 2019: Plano de saúde atual dá direito

P.14 Agora iremos conversar apenas sobre o seu PLANO DE SAÚDE: _____ (CITE O PLANO PRINCIPAL - P.5). O seu plano de saúde atual dá direito a: _____ (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

O Plano de Saúde



Beneficiário

(%)

Serviços oferecidos pelo Plano de Saúde - 2019

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Amostra</i>	(1600)	(774)	(826)	(717)	(515)	(283)	(85)	(64)	(1043)	(493)	(983)	(556)	(61)
Consultas médicas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Exames diagnósticos	99	99	100	99	99	99	100	99	99	100	99	99	98
Internações hospitalares	94	96	94	93	95	95	96	96	92	98	96	94	82
<i>Base: Mulheres</i>	(826)	-	(826)	(356)	(302)	(134)	(34)	(27)	(545)	(254)	(491)	(310)	(25*)
Parto	84	-	84	79	86	87	91	93	79	92	88	82	41

(*)Base insuficiente para análise

O Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

Serviços oferecidos pelo Plano de Saúde - 2019

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
<i>Base: Amostra</i>	(1600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Consultas médicas	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Exames diagnósticos	99	100	99	97	98	99	100	99	98
Internações hospitalares	94	97	94	93	76	93	96	99	97
<i>Base: Mulheres</i>	(826)	(92)	(109)	(94)	(96)	(109)	(122)	(115)	(89)
Parto	84	89	83	87	57	84	82	89	72



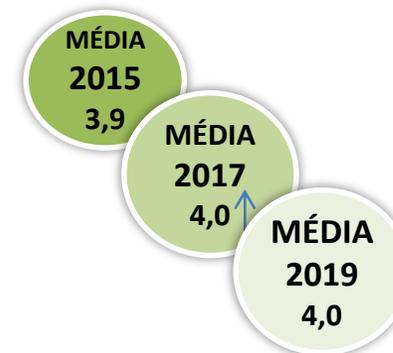
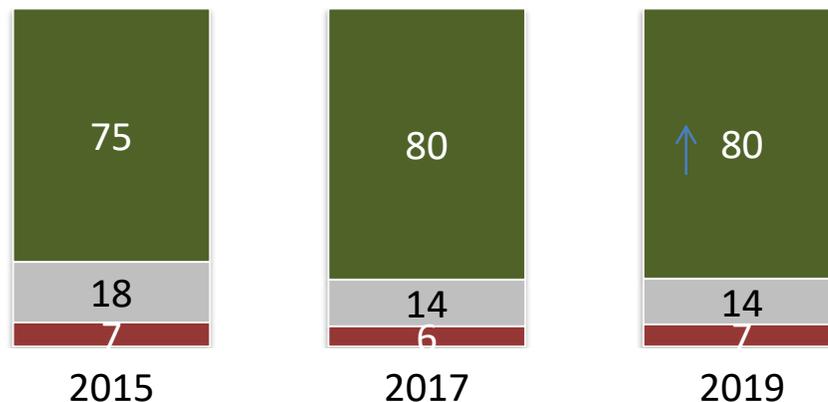
Beneficiários de Plano de saúde

Satisfação, Recomendação, Continuidade e Fidelidade

Satisfação Geral

A *satisfação com os Planos de Saúde se mantém estável. Porto Alegre continua sendo o destaque mas não há movimentações.*

- Muito satisfeito + Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito + Nada satisfeito



Muito satisfeito + Satisfeito	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2019	80	81	75	79	92	76	80	75	89
2017	80 ↑	78	80 ↑	84 ↑	91 ↑	81	73	84 ↑	86
2015	75	76	72	70	81	82	80	69	79

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2011 e 2013 (1666) / 2015 (1600) / 2019 (1600)

P.9 (MOSTRE CARTÃO 9) De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal _____ ? (CITE PLANO PRINCIPAL - P.5) (ESTIMULADA E ÚNICA)

**Beneficiário**

(%)

(Escala de 5 pontos)

Satisfação com o Plano de Saúde

Não há diferença na avaliação entre classes.

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde</i>	(1600)	(774)	(826)	(717)	(515)	(283)	(85)	(64)	(1043)	(493)	(983)	(556)	(61)
Top Two Boxes (5+4)	80	78	81	82	81	74	80	82	82	77	80	81	73
Muito satisfeito (5)	32	31	33	32	34	30	30	32	32	33	34	30	25
Satisfeito (4)	48	47	48	50	47	44	51	50	50	44	46	51	47
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	16	12	14	12	18	8	16	13	13	14	12	23
Bottom Two Boxes (2+1)	7	6	7	3	7	8	12	3	5	10	6	7	5
Pouco satisfeito (2)	4	3	5	3	4	7	2	3	3	5	3	5	5
Nada satisfeito (1)	3	3	3	0	3	2	9	-	2	5	3	2	-
Média	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	3,9	3,9	4,1	4,1	3,9	4,0	4,0	3,9

**Beneficiário**(**%**)

(Escala de 5 pontos)

Satisfação com o Plano de Saúde

Em Porto Alegre, o nível de satisfação que já era elevado, aumenta ainda mais, se destacando das demais praças.

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	80	81	75	79	92	76	80	75	89
Muito satisfeito (5)	32	33	31	35	46	31	26	21	20
Satisfeito (4)	48	49	44	44	46	45	54	54	69
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	12	17	16	6	18	15	18	6
Bottom Two Boxes (2+1)	7	7	8	5	2	7	5	7	5
Pouco satisfeito (2)	4	3	6	5	-	5	5	6	4
Nada satisfeito (1)	3	4	2	-	2	2	-	1	1
Média	4,0	4,0	4,0	4,1	4,3	4,0	4,0	3,9	4,0



Satisfação com o Plano de Saúde

Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

A satisfação é maior entre quem já realizou uma internação ou parto

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1600)	(1377)	(247)	(1263)	(26**)	(1418)	(35)
Top Two Boxes (5+4)	80	82	82	82	99	81	67
Muito satisfeito (5)	32	34	47	36	69	34	10
Satisfeito (4)	48	48	35	47	31	48	57
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	11	9	11	1	12	31
Bottom Two Boxes (2+1)	7	7	9	7	-	7	2
Pouco satisfeito (2)	4	4	1	4	-	4	2
Nada satisfeito (1)	3	3	8	2	-	3	-
Média	4,0	4,1	4,1	4,1	4,7	4,1	3,7

* Últimos 12 meses



Recomendação

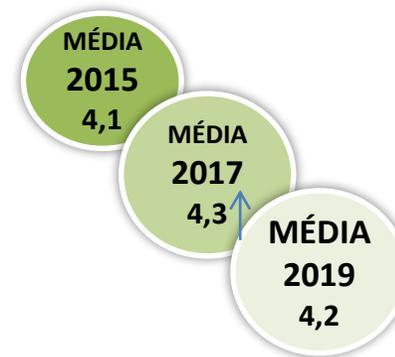
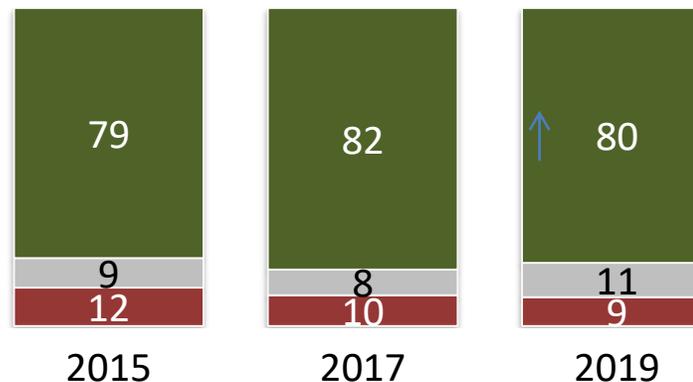
Beneficiário

(%)

Recomendação do Plano de Saúde atual para um amigo ou familiar aumenta se mantém estável. Porto Alegre e Manaus continuam sendo as praças com melhor avaliação em 2019, BH mostra tendência de queda.

(Escala de 5 pontos)

- Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria
- Talvez recomendaria
- Provavelmente não + Com certeza não recomendaria



Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2019	80	78	77	81	95	82	85	77	91
2017	82↑	81	76	88↑	94↑	83	76	82	89
2015	79	81	71	78	84	86	82	70	84

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2013 (1666) / 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P10. (MOSTRE CARTÃO 10) Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)



Recomendação do Plano de Saúde

Beneficiário

(%)

Maior nível de recomendação entre as mulheres e beneficiários com ensino fundamental.

(Escala de 5 pontos)

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1600)	(774)	(826)	(717)	(515)	(283)	(85)	(64)	(1043)	(493)	(983)	(556)	(61)
Top Two Boxes (5+4)	80	80	80	84	80	76	78	87	83	73	81	78	76
Com certeza recomendaria (5)	58	55	61	54	61	57	64	70	60	53	59	56	64
Provavelmente recomendaria (4)	22	25	19	30	19	19	14	17	23	20	22	22	13
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	11	11	11	12	11	10	10	6	10	12	10	13	7
Bottom Two Boxes (2+1)	9	9	9	4	9	14	12	7	6	14	9	8	16
Provavelmente não recomendaria (2)	4	5	3	3	3	5	8	3	2	8	5	3	1
Com certeza não recomendaria (1)	5	4	6	1	6	9	4	4	4	6	4	5	15
Média	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,1	4,3	4,5	4,3	4,1	4,3	4,2	4,1



Recomendação do Plano de Saúde

Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

Porto Alegre e Manaus são os mercados com os maiores índices de recomendação dos planos

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Amostra	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	80	78	77	81	95	82	85	77	91
Com certeza recomendaria (5)	58	55	57	61	76	68	56	51	78
Provavelmente recomendaria (4)	22	24	20	20	19	15	29	26	13
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	11	13	11	11	5	7	8	11	5
Bottom Two Boxes (2+1)	9	9	12	7	1	11	7	12	4
Provavelmente não recomendaria (2)	4	6	2	4	-	6	5	5	1
Com certeza não recomendaria (1)	5	4	10	4	1	4	2	6	3
Média	4,2	4,2	4,1	4,3	4,7	4,4	4,3	4,1	4,6

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 1666 entrevistas

P10. (MOSTRE CARTÃO 10) Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)



Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

Recomendação do Plano de Saúde

A **Recomendação** é maior entre quem fez exames e consultas.

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
<i>Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde</i>	(1600)	(1377)	(247)	(1263)	(26*)	(1418)	(35)
Top Two Boxes (5+4)	80	83	81	83	85	82	58
Com certeza recomendaria (5)	58	62	66	63	73	61	16
Provavelmente recomendaria (4)	22	21	14	21	12	21	41
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	11	8	8	8	14	8	39
Bottom Two Boxes (2+1)	9	9	12	9	1	9	4
Provavelmente não recomendaria (2)	4	4	8	4	-	4	4
Com certeza não recomendaria (1)	5	5	4	5	1	5	-
Média	4,2	4,3	4,3	4,3	4,6	4,3	3,7

(*)Base insuficiente para análise

* Últimos 12 meses



Beneficiário

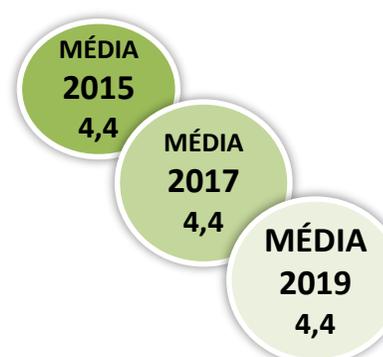
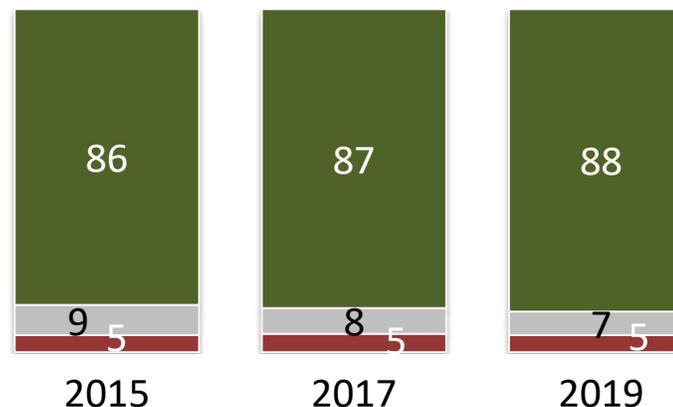
(%)

(Escala de 5 pontos)

Intenção de continuar

No geral, a intenção de continuar com o plano atual não mudou em relação à última onda. O destaque continua sendo Porto Alegre.

- Com certeza continuaria + Provavelmente continuaria
- Talvez continuaria
- Provavelmente não + Com certeza não continuaria



Com certeza/ Provavelmente continuaria	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2019	88	86	87	92	96	91	88	88	95
2017	87	85↓	85	91↑	98	89	86	94↑	91
2015	86	88	81	83	92	92	90	83	85

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2013 (1666) / 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

A intenção de continuar com o plano de saúde atual é maior entre os mais velhos.

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Funda-mental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1600)	(774)	(826)	(717)	(515)	(283)	(85)	(64)	(1043)	(493)	(983)	(556)	(61)
Top Two Boxes (5+4)	88	88	88	90	88	85	89	92	89	85	88	90	80
Com certeza continuaria (5)	63	62	64	60	60	64	74	74	64	58	64	60	72
Provavelmente continuaria (4)	25	27	24	30	27	21	15	18	25	27	24	30	8
TALVEZ CONTINUARIA (3)	7	6	7	7	7	7	4	5	7	6	7	7	4
Bottom Two Boxes (2+1)	5	6	4	2	5	8	7	2	3	9	5	3	16
Provavelmente não continuaria (2)	3	4	2	1	2	6	7	-	1	7	4	2	1
Com certeza não continuaria (1)	2	1	2	1	3	2	-	2	2	2	1	1	15
Média	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,4	4,6	4,6	4,5	4,3	4,5	4,5	4,2

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

(Escala de 5 pontos)

A intenção de continuar com o plano atual é maior em Porto Alegre.

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Amostra	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	88	86	87	92	96	91	88	88	95
Com certeza continuaria (5)	63	61	63	63	78	69	60	53	70
Provavelmente continuaria (4)	25	25	24	29	18	22	27	34	25
TALVEZ CONTINUARIA (3)	7	6	10	5	3	5	9	9	2
Bottom Two Boxes (2+1)	5	7	3	2	1	4	3	4	3
Provavelmente não continuaria (2)	3	5	1	1	1	3	2	3	3
Com certeza não continuaria (1)	2	2	2	2		1	1	1	1
Média	4,4	4,4	4,4	4,5	4,7	4,6	4,4	4,4	4,6

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário

(%)

E a intenção de continuar com o Plano de Saúde atual é maior entre os beneficiários que passaram por internação.

(Escala de 5 pontos)

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Amostra	(1600)	(1377)	(247)	(1263)	(26*)	(1418)	(35)
Top Two Boxes (5+4)	88	89	89	90	99	89	82
Com certeza continuaria (5)	63	64	74	65	92	64	46
Provavelmente continuaria (4)	25	25	15	24	7	25	36
TALVEZ CONTINUARIA (3)	7	6	3	6	1	6	15
Bottom Two Boxes (2+1)	5	4	8	4	-	5	3
Provavelmente não continuaria (2)	3	3	6	3	-	3	3
Com certeza não continuaria (1)	2	1	3	2	-	2	-
Média	4,4	4,5	4,5	4,5	4,9	4,5	4,3

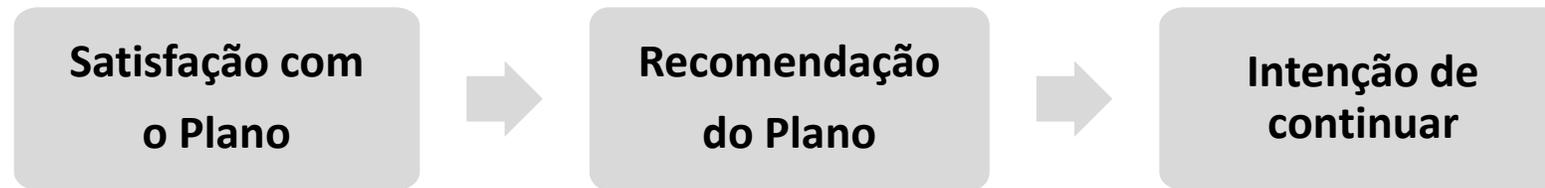
(*)Base insuficiente para análise

* Últimos 12 meses

Fidelidade ao Plano de Saúde

Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



E agrupa os respondentes em quatro níveis:

ALTA FIDELIDADE: respondentes que deram nota 5 para a **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**

FIDELIDADE: respondentes que deram notas 5 ou 4 para **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**, exceto os de Alta Fidelidade

VULNERÁVEL: respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para **Satisfação** e **Recomendação**

INSATISFEITO: respondentes que deram notas 2 ou 1 para **Satisfação**

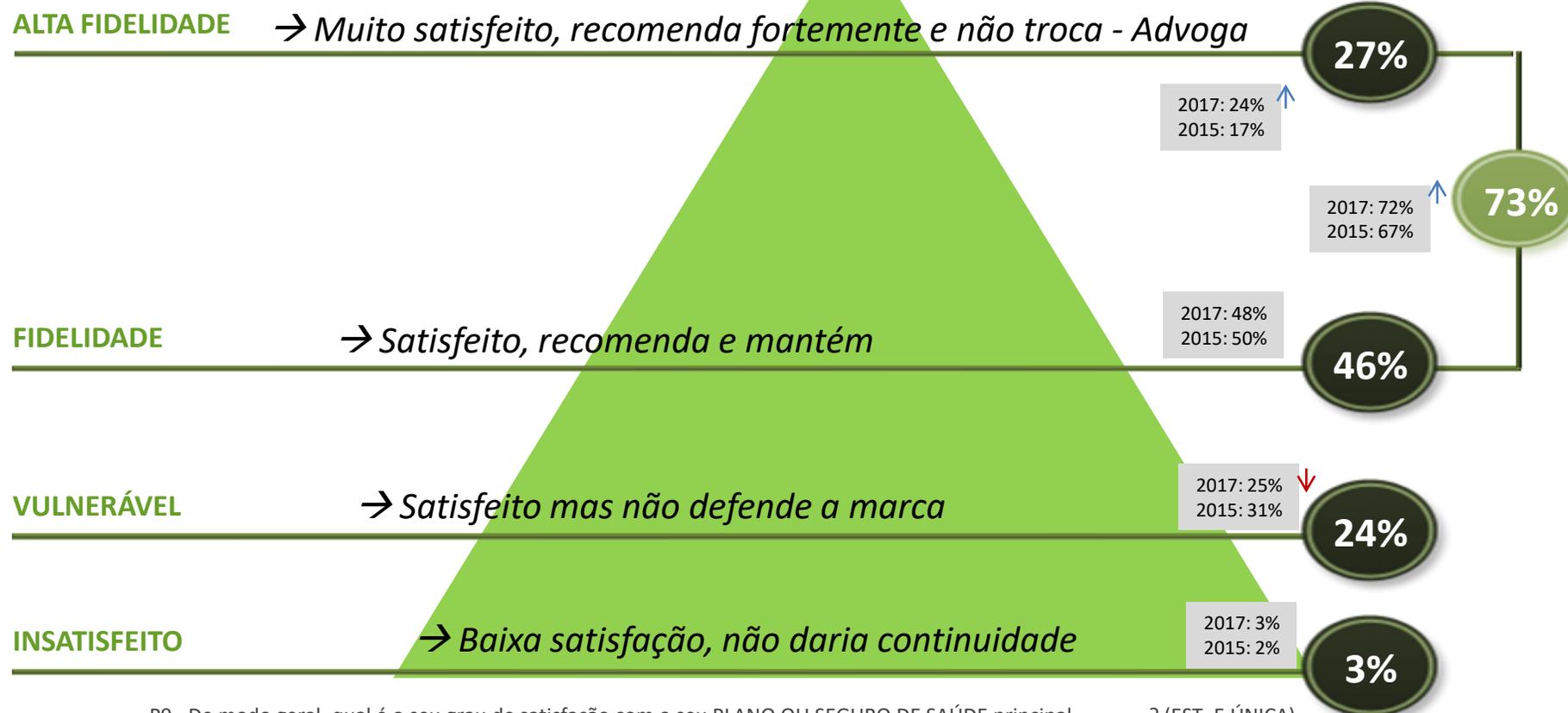


Beneficiário

(%)

Fidelidade ao Plano de Saúde

PIRÂMIDE DE FIDELIDADE



Indicador de fidelização

Beneficiários de Plano de saúde que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano saúde.

Base: Amostra 2019 (1600)

P9. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal _____ ? (EST. E ÚNICA)

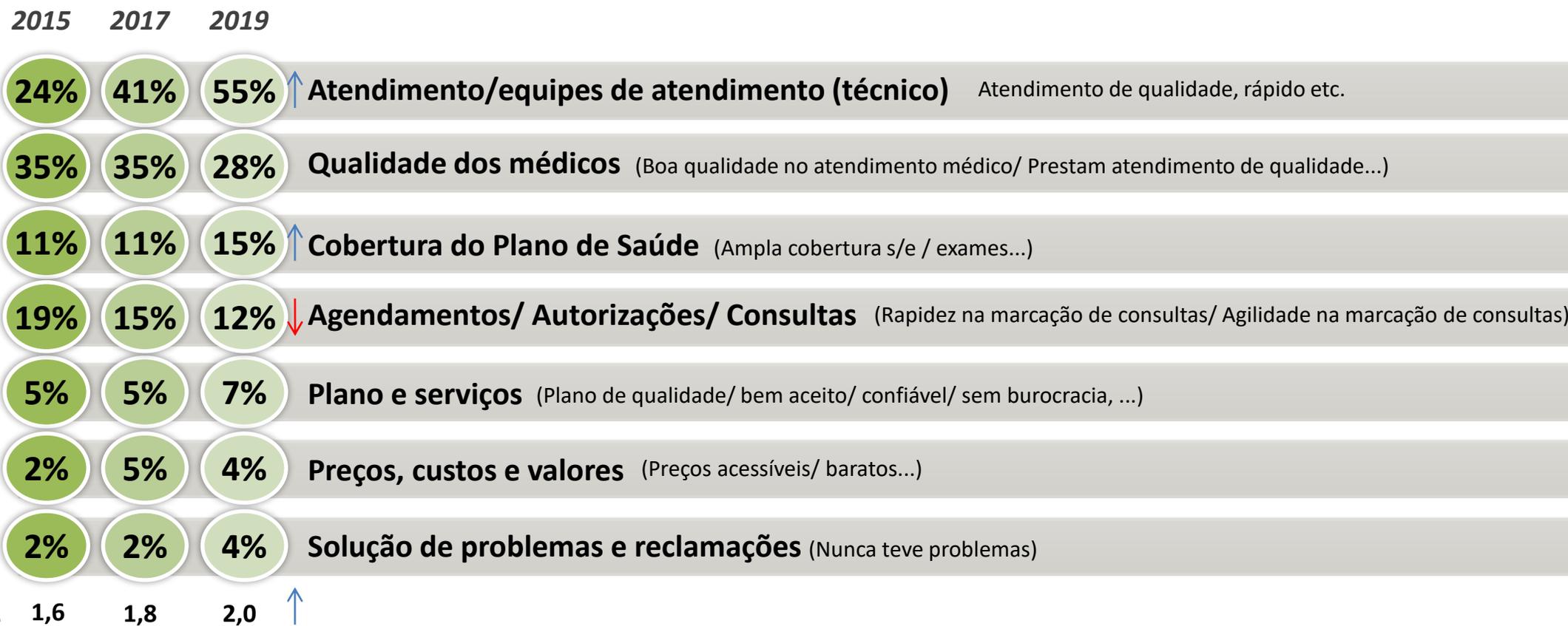
P10. Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (EST. E ÚNICA)

P10a. Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses:___ (EST. E ÚNICA)

Razões de Satisfação

Não houve movimentação na quantidade de citações positivas. **Qualidade do atendimento e dos médicos** são as principais razões de satisfação. O grande destaque é a **Cobertura do Plano de Saúde**.

Citações positivas 75% / 79% / 79%



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

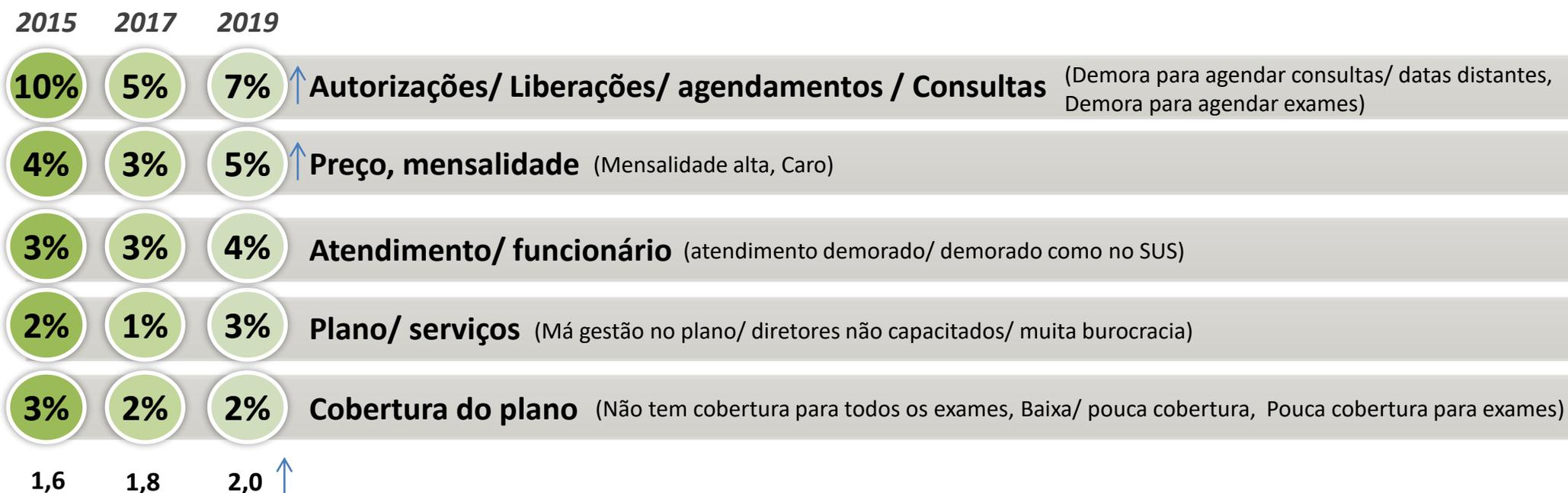
P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

Quais outras razões? Mais alguma?

Razões de Insatisfação

A demora na marcação de consultas ganha força e continua sendo a principal razão de insatisfação. **Qualidade dos médicos, Rede credenciada e Preço, mensalidade, aparecem na terceira posição.**

Citações negativas 25% / 20% / 21%



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

Quais outras razões? Mais alguma?

Imagem dos Planos de Saúde

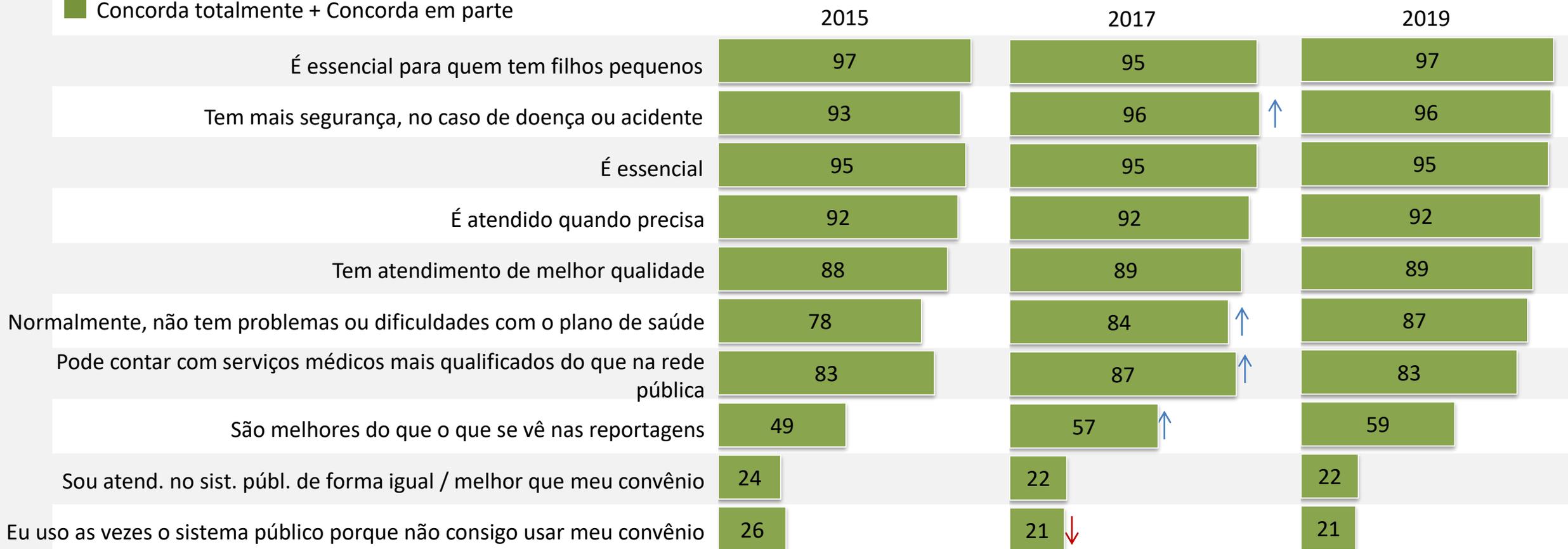


Beneficiário

(%)

De um modo geral, os Beneficiários apresentam **opiniões favoráveis** para a posse de Plano de Saúde. Grande parcela declara que é **essencial para quem tem filhos pequenos, seguido por segurança no caso de doença ou acidente.**

■ Concorda totalmente + Concorda em parte



Base: Beneficiário 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.40c. Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de PLANO DE SAÚDE, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por __, você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte? (Estimulada e múltipla)

* Pergunta incluída em 2015

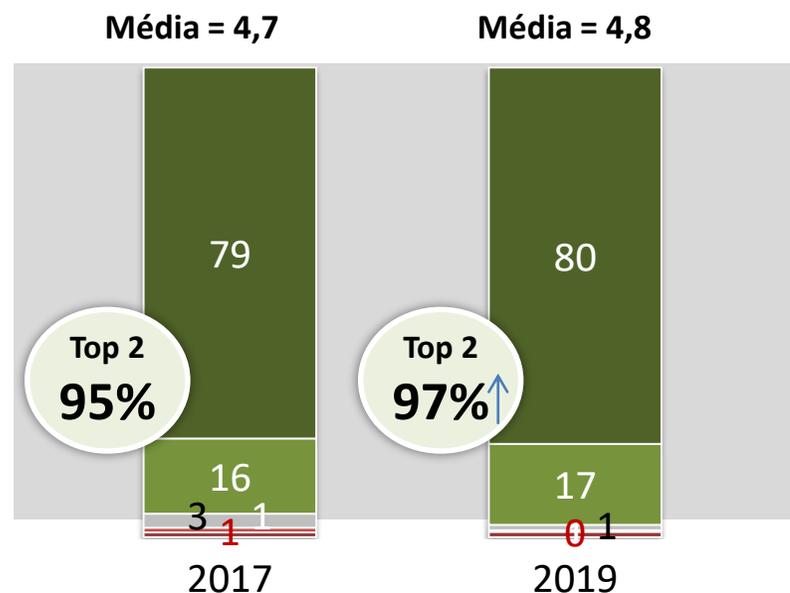


Influência do Plano na escolha do emprego

Há praticamente unanimidade entre os beneficiários em relação à importância de uma empresa oferecer plano de saúde a seus funcionários. Essa unanimidade ficou ainda maior na medição atual.

* Influência do Plano de saúde na escolha do emprego

- Muito importante (5)
- Importante (4)
- Mais ou menos importante (3)
- Pouco importante (2)



Base: Beneficiário (1.600)

P42c (MOSTRE CARTÃO 42c) Pensando no momento de escolha de um novo emprego, o quanto você acha que é importante que a empresa ofereça um plano de saúde? (ESTIMULADA E ÚNICA)

* Pergunta incluída em 2017



Beneficiários de Plano de saúde

Avaliação dos serviços



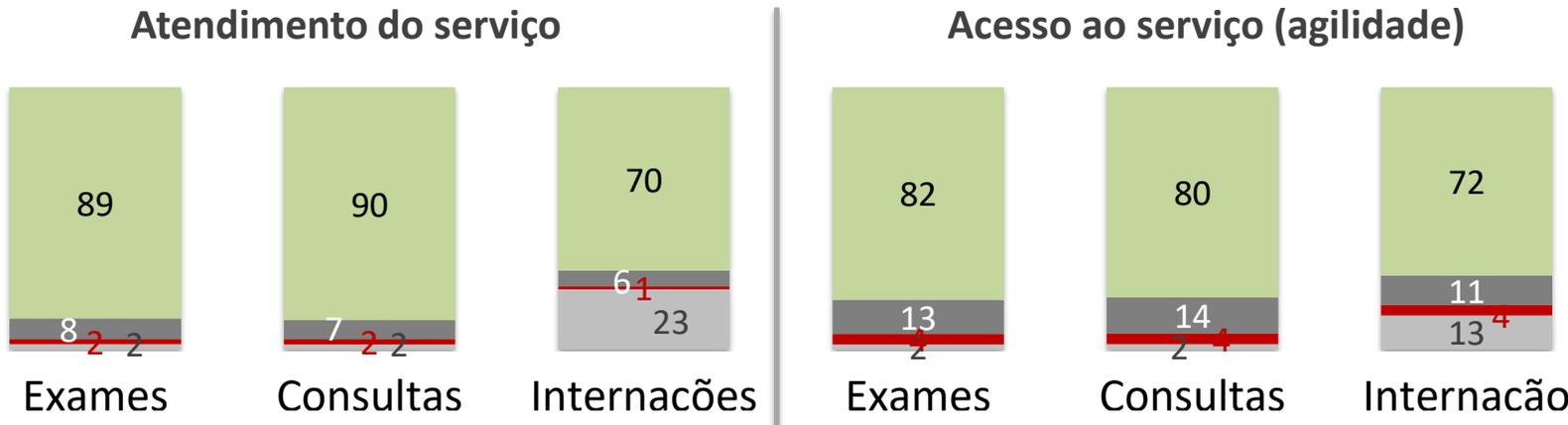
Beneficiário

(%)

Avaliação dos Serviços [RESULTADO TOTAL]

Os Planos de Saúde recebem avaliação mais favorável no atendimento para consultas e internações, já para exames, a melhor avaliação está em acesso ao serviço.

- Muito bom + Bom (4+5)
- Regular (3)
- Ruim + Muito Ruim (1+2)
- Não Sabe



Média construída (Muito bom + Bom)
 2019 → 86
 2017 → 86
 2015 → 80

Year	Exames	Consultas	Internações	Exames	Consultas	Internação
2017	91%	90%	90%	82%	81%	79%
2015	88%	87%	83%	73%	75%	74%

Base: Beneficiário que avaliou o serviço (1600)
 P15. De acordo com as frases deste cartão, como você avalia o seu PLANO DE SAÚDE quanto: ____ EST. E ÚNICA POR LINHA).

Avaliação dos Serviços - Médicos



Beneficiário

(%)

Motivos que fariam substituir o médico

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Amostra</i>	(1600)	(774)	(826)	(717)	(515)	(283)	(85)	(64)	(1043)	(493)	(983)	(556)	(61)
Pouca ou má qualidade do atendimento que recebo deste médico	44	43	45	47	46	43	33	36	38	56	46	42	25
Médico não atende mais por este plano	36	34	37	34	37	37	36	21	34	41	36	36	23
Tempo de espera para agendar uma consulta	25	28	22	27	28	25	10	17	23	30	25	24	32
Localização/ distância do consultório do médico	24	24	25	29	23	26	15	13	26	24	24	25	24
Tempo de espera no consultório para ser atendido pelo médico	14	13	14	19	14	11	4	10	15	11	13	15	19
Não sei/ Não trocaria de médico	8	10	6	9	6	7	14	5	10	5	9	7	3

(*)Base insuficiente para análise

Base: Beneficiário (1600)

P30. O que levaria você a trocar de médico? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)



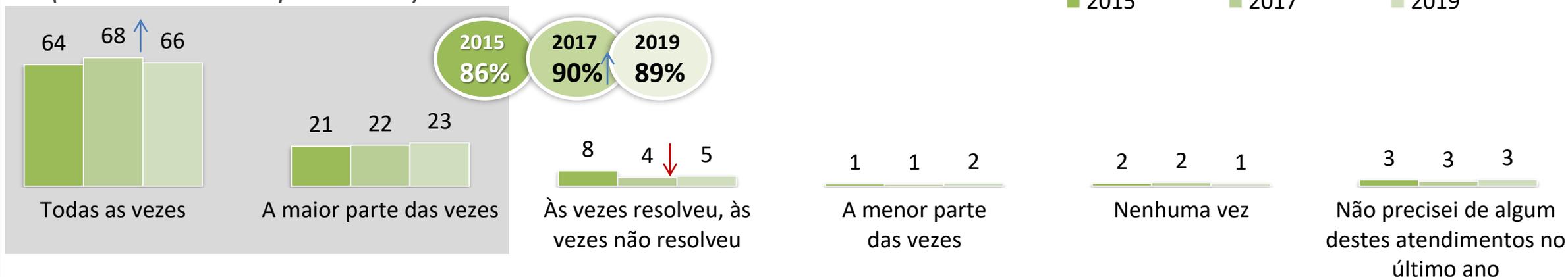
Atendimento médico

A maioria que buscou atendimento no Plano de Saúde considerou que recebeu atendimento satisfatório todas as vezes.

(%)

Frequência que os “problemas” são resolvidos

(Todas as vezes + A maior parte das vezes)



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2019	89	89	86	87	94	91	90	87	94
2017	90	89	89	90	91	96	92	90	95
2015	86	85	85	84	88	93	87	86	89

Base: 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.14b. No último ano, quando você procurou algum serviço do seu plano de saúde como, por exemplo, consultas médicas ou exames de laboratório, com que frequência o atendimento recebido resolveu o seu problema (ESTIMULADA E ÚNICA)



Beneficiário

(%)

Autorização dos Serviços

Autorização dos serviços do Plano de Saúde nos últimos 12 meses

Dos Beneficiários que utilizaram o Plano de Saúde...



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.20 Considerando os últimos 12 meses, quando você precisou utilizar o seu plano de saúde para realizar algum procedimento, como exames ou cirurgias, o seu plano sempre deu autorização? (ESTIMULADA E ÚNICA)

2015
90%

2017
92%

2019
91%

O Plano de Saúde deu autorização para realizar algum procedimento todas as vezes



A autorização foi negada alguma vez

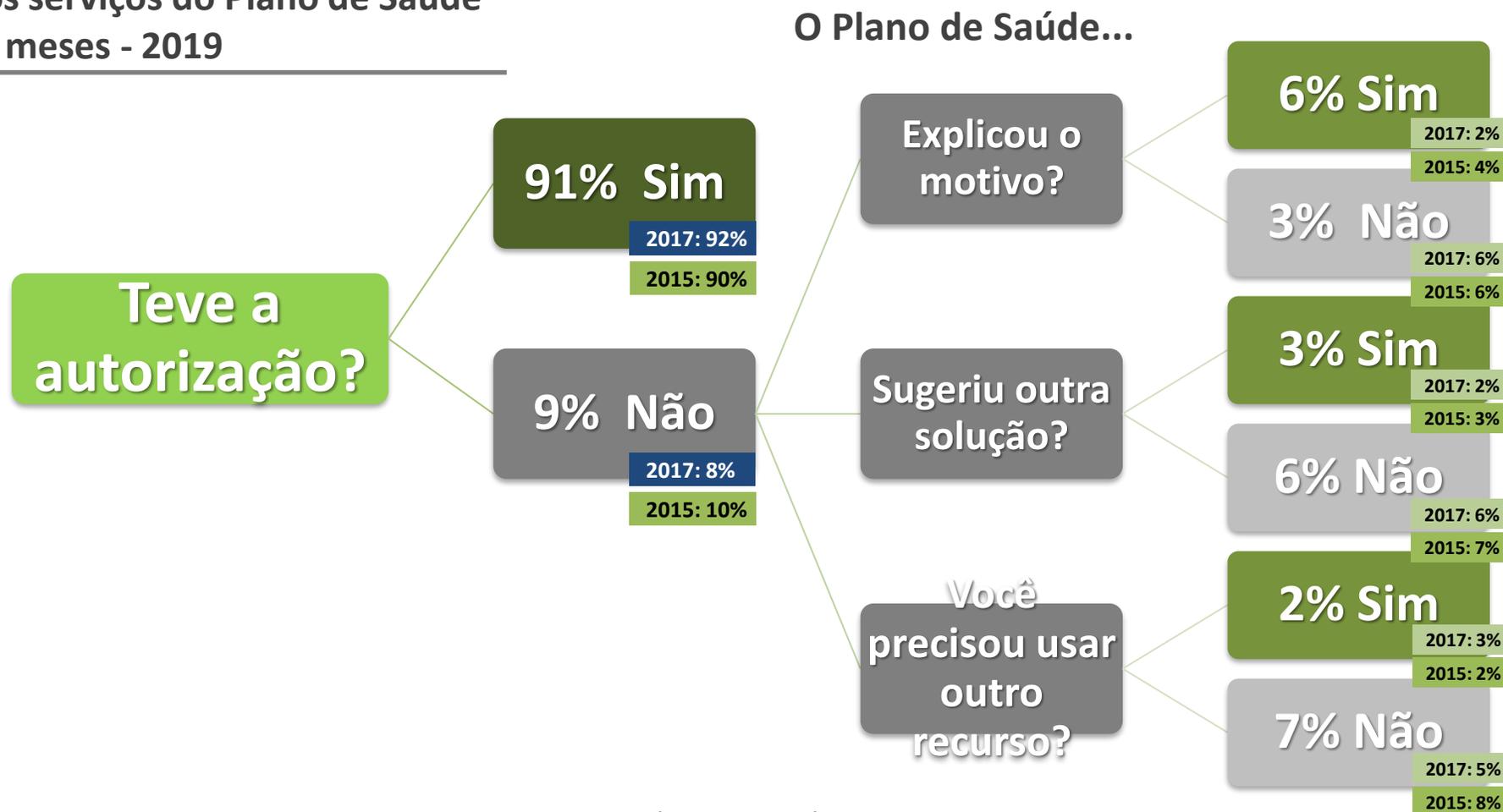
2015
10%

2017
8%

2019
9%

Autorização dos Serviços

Autorização dos serviços do Plano de Saúde nos últimos 12 meses - 2019

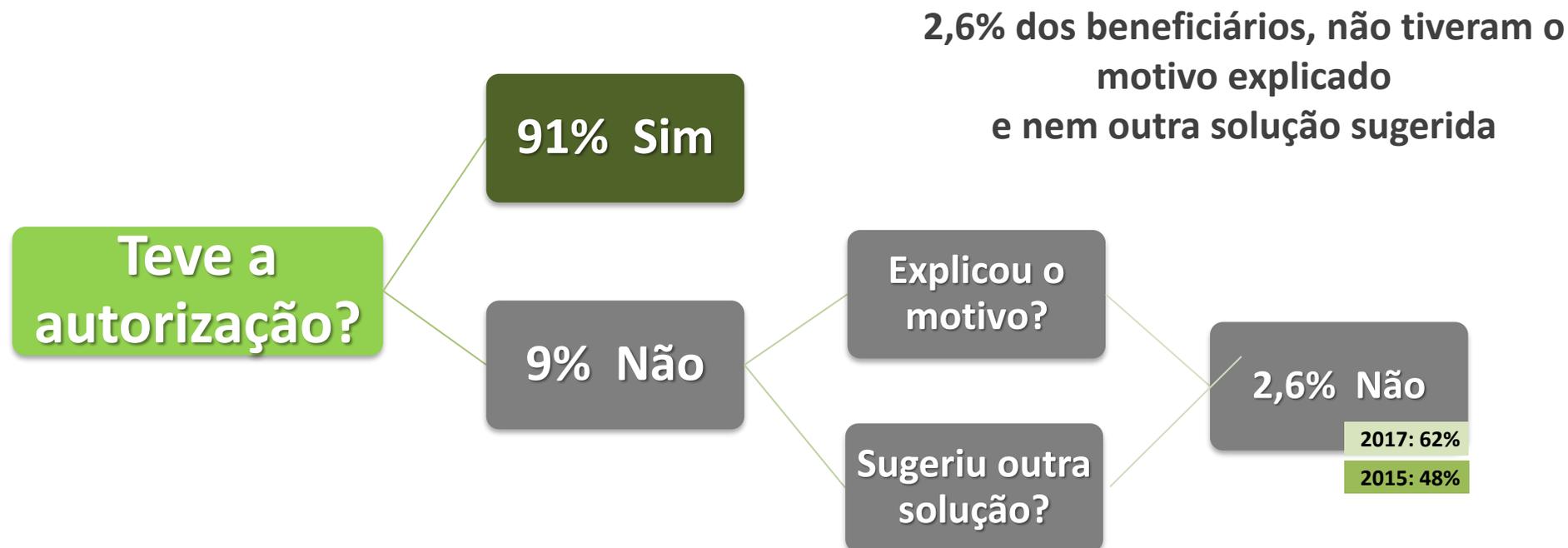


Base: Beneficiário que utilizou o plano nos últimos meses –2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P20/ P21a/ P21b/ P21c/ P21d Considerando os últimos 12 meses, quando você precisou utilizar o seu plano de saúde para realizar algum procedimento, como exames ou cirurgias, o seu plano sempre deu autorização? (ESTIMULADA E ÚNICA)

Autorização dos Serviços

Autorização dos serviços do Plano de Saúde nos últimos 12 meses - 2019



Base: Beneficiário que utilizou o plano nos últimos meses – 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P20/ P21a/ P21b/ P21c/ P21d Considerando os últimos 12 meses, quando você precisou utilizar o seu plano de saúde para realizar algum procedimento, como exames ou cirurgias, o seu plano sempre deu autorização? (ESTIMULADA E ÚNICA)

Uso e Avaliação do Serviço de Saúde Pública



Beneficiário

(%)

Apesar de possuírem plano, 1/3 dos beneficiários utilizaram o sistema de saúde pública no último ano, mas a satisfação é bem mais baixa do que com o atendimento geral do plano (80% de top2box) → resultados estáveis em relação a 2017

** Avaliação do atendimento recebido pelo serviço público

34%

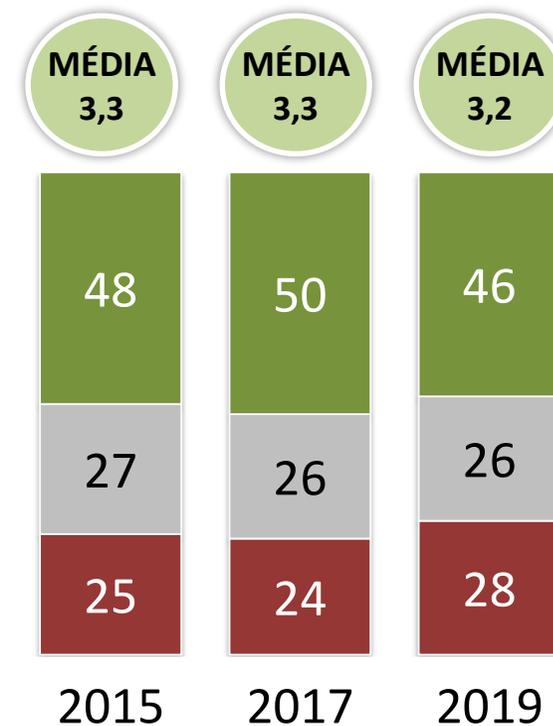
Dos entrevistados utilizaram algum **serviço de saúde pública**, como **SUS, AMA** ou **Pronto-socorro** nos últimos 12 meses.

(32% em 2017)

(33% em 2015)



- Muito Bom + Bom
- Regular
- Muito Ruim + Ruim



Base: Utilizou algum serviço de saúde público – 2015 (469) / 2017 (420) / 2019 (460)

Base: Amostra (1600)

P.22 Nos últimos 12 meses você utilizou algum serviço de saúde pública, como SUS, AMA ou Pronto-socorro?

P.23a De um modo geral, como você avalia o atendimento recebido pelo serviço público que você utilizou? Você diria que o atendimento foi:

____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

** Pergunta inserida em 2015



Beneficiários de Plano de saúde

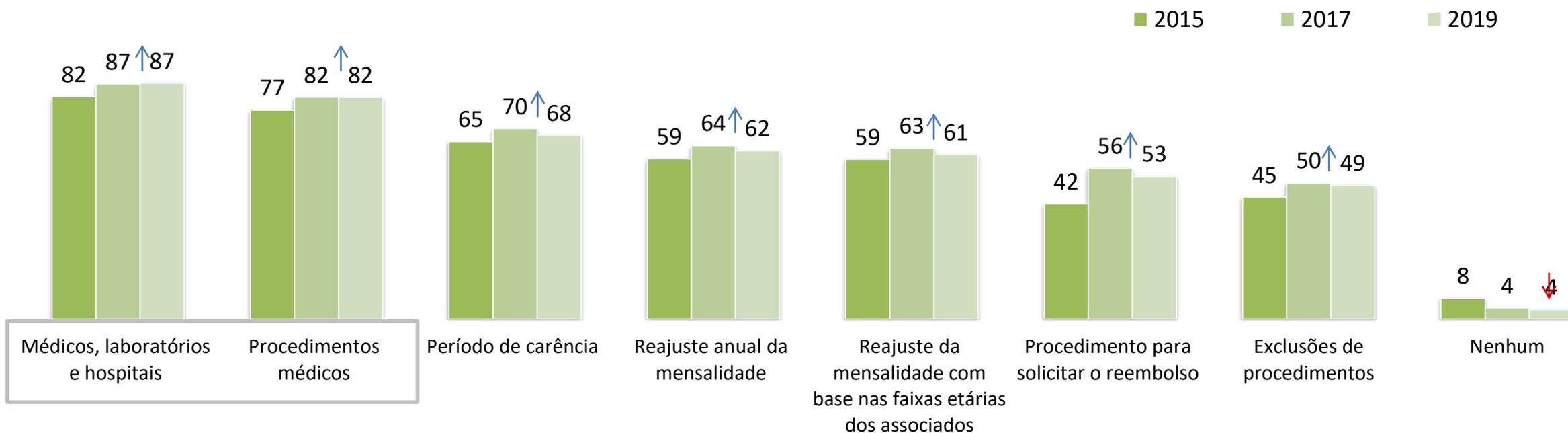
Fontes de informação



Informações disponibilizadas

Grande maioria tem conhecimento dos **médicos, laboratórios, hospitais e procedimentos** que as operadoras oferecem. As questões que envolvem **preço/custo** são um pouco menos conhecidas, mas no geral todos os itens ficaram estáveis vs. 2017.

Conhecimento das informações disponibilizadas pelos Planos de Saúde



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.21e Eu vou ler algumas informações que os PLANOS DE SAÚDE disponibilizam aos seus associados e gostaria de saber se você tem conhecimento. Você sabe quais são: _____ (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

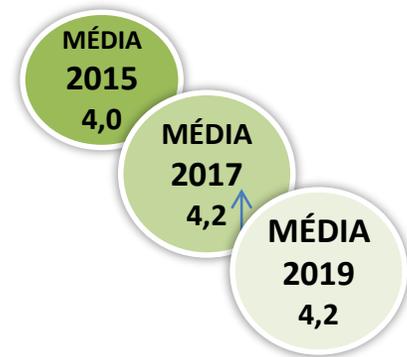
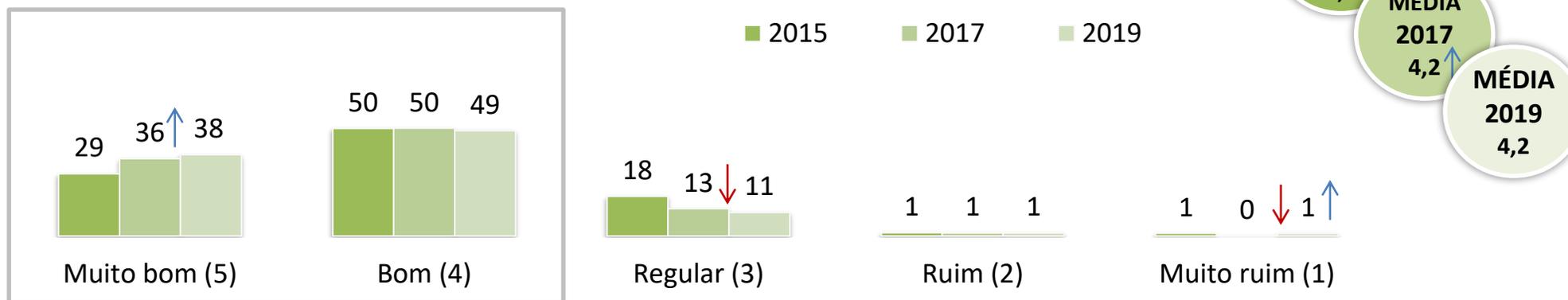


Canais de atendimento

Avaliação dos funcionários dos Canais de Atendimento

(call center ou centro de atendimento)

(Escala de 5 pontos)



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Muito Bom + Bom	87	87	87	84	95	87	81	77	93
2017	86	87	85	91	88	88	73	86	85
2015	79	77	77	81	87	90	80	76	84

Base: 2015: Beneficiário que já utilizou o serviço de atendimento (1531) / 2017 (1534) / 2019 (1556)

P.17 De um modo geral, como você avalia o atendimento dado pelos funcionários que prestam serviço nas diferentes áreas de atendimento do seu plano de saúde, como a Central de Agendamento, o Call Center ou Centro de Atendimento a Clientes? Você diria que o atendimento destas pessoas é: ____ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)



Não Beneficiário

Não Beneficiários de Plano de saúde

O Plano de saúde



Relação com Plano de Saúde

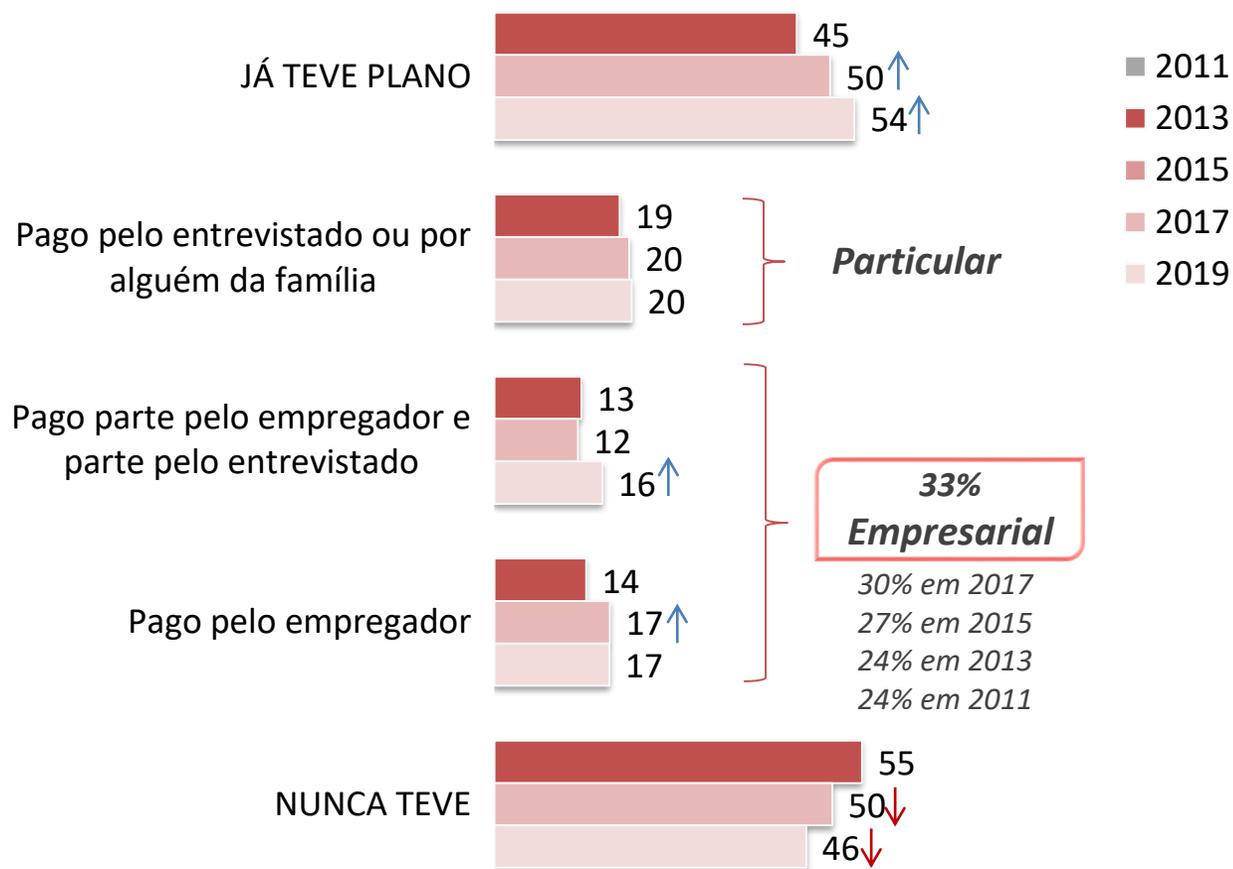
Aumenta o percentual dos que já tiveram Plano de Saúde e hoje não possuem mais.
Se mantém estável a valorização e % de Não Beneficiários que gostariam de ter.





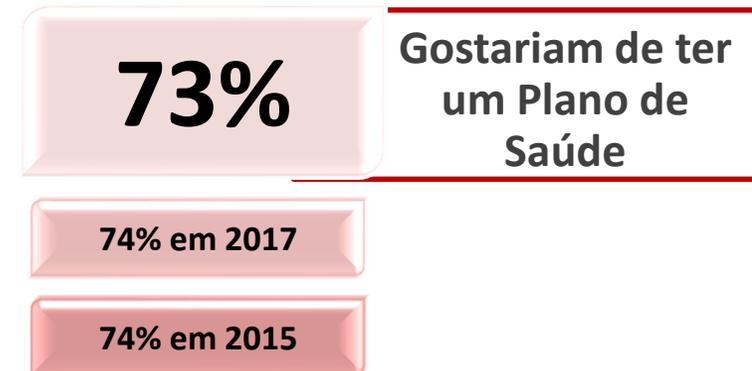
Não Beneficiários de Plano de Saúde

Já teve algum Plano de Saúde?



Aumenta o número de pessoas que já tiveram plano de saúde pago pelo empregador e hoje não possuem mais

Gostaria de ter Plano de saúde?



Base: 2015 (1600) / 2019 (1600)
 P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
 P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

A experiência com algum plano é maior entre os Não Beneficiários com maior escolaridade e nível econômico, e na faixa de 50 a 64 anos. O interesse por um Plano de Saúde é menor entre os mais velhos.

Possuiu algum Plano de Saúde e se gostaria de ter um

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1600)	(866)	(734)	(872)	(433)	(241)	(54)	(223)	(1231)	(146)	(432)	(887)	(281)
JÁ TEVE PLANO	54	54	53	52	57	62	37	28	56	79	70	54	27
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	20	17	23	26	16	20	12	11	20	36	32	18	10
Pago parte pelo empregador e parte pelo entrevistado	16	16	16	12	20	19	15	6	18	21	21	16	7
Pago pelo empregador	17	20	15	14	20	23	10	12	18	22	17	20	10
NUNCA TEVE	46	46	47	48	43	38	63	72	44	21	30	46	73
GOSTARIA DE TER UM PLANO	73	70	76	77	77	69	56	71	74	72	68	77	72
Não gostaria de ter um Plano de Saúde	27	30	24	23	23	31	44	29	26	28	32	23	28

P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
 P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

(%)

A experiência com Plano de Saúde entre os Não Beneficiários é maior na região metropolitana de SP e menor em Manaus.

Possuiu algum Plano de Saúde e se gostaria de ter um

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Amostra	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
JÁ TEVE PLANO	54	66	56	49	45	44	41	46	39
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	20	22	21	21	14	19	20	26	12
Pago parte pelo empregador e parte pelo entrevistado	16	19	17	13	15	17	14	12	8
Pago pelo empregador	17	25	18	15	16	8	6	9	18
NUNCA TEVE	46	34	44	51	55	56	59	54	61
GOSTARIA DE TER UM PLANO	73	73	74	72	64	76	81	77	69
Não gostaria de ter um Plano de Saúde	27	27	26	28	36	24	19	23	32

P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

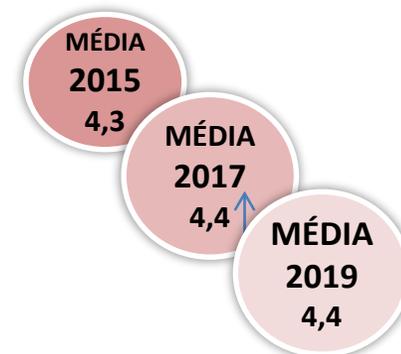
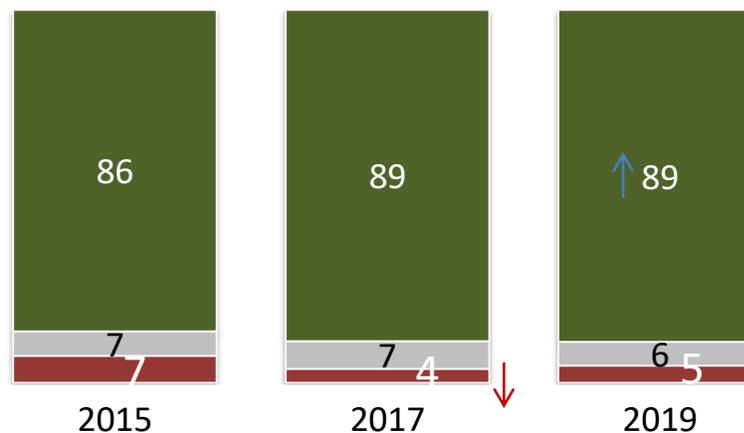
Maioria dos Não Beneficiários mantém a opinião de que é importante possuir um Plano de Saúde. Queda em Salvador e crescimento em Recife.

Não Beneficiário ■ 2011 ■ 2013 ■ 2015

Importância de ter um Plano de Saúde

(Escala de 5 pontos)

- Muito importante + Importante (4+5)
- Mais ou menos importante (3)
- Pouco importante + Nada importante (1+2)



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2019	89	86	92	87	84	92	91 ↓	92 ↑	92
2017	89 ↑	88	90	87	84	91	94	88	90
2015	86	85	90	81	81	92	91	83	89

Muito importante + Importante

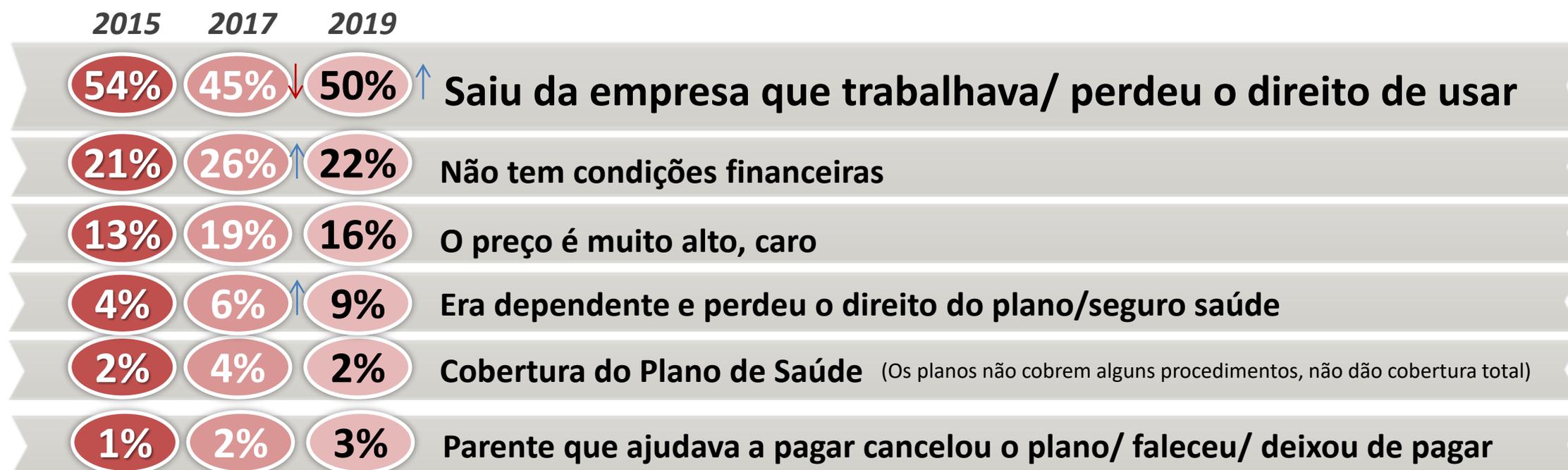
Base: 2015 (1600) / 2019 (1600)

P.6 Na sua opinião, o quanto você acha que é importante as pessoas terem um PLANO OU SEGURO SAÚDE? Você diria que é: ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)



Razões de não ter mais Plano de Saúde

O principal motivo para deixar de ter o plano que é o desligamento da empresa em que trabalhava, aliado com as condições financeira e custos dos planos de saúde.



Base: Já teve Plano ou Seguro Saúde 2015 (662) / 2017 (727) / 2019 (773)

P.8.a. Por qual motivo você deixou de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA). Quais outras razões?

** Pergunta inserida em 2015



Não Beneficiários de Plano de Saúde

Grande maioria dos não beneficiários consideram importante ter um plano de saúde (89%). Mas o maior obstáculo para adquirir um Plano de Saúde ainda é o Preço!

100% Por que NÃO TEM plano?

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço alto (77%)

- mulheres (81%)
- classes C (84%)
- Salvador (83%) e Recife (81%)

Falta de necessidade (26%)

- homens (29%)
- 65+ anos (40%)
- ensino superior (34%)
- BH (37%) e Recife (35%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Cobertura dos planos (6%: não dão cobertura total, carência alta, deixam de cobrir cirurgia, exames

- RJ (10%)

73% Por que GOSTARIAM de ter?

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Qualidade do atendimento dos planos de saúde (82%), rapidez para consultas e qualidade no atendimento

- São Paulo (90%) e Porto Alegre (88%)

Comodidade e conforto (47%)

- 18 a 34 anos (50%) e 65+ (56%)
- Rio de Janeiro (53%), Recife (56%)

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

A saúde pública é precária (37%)

- 65+ (47%)
- classes A/B (40%)
- Rio de Janeiro (46%), São Paulo (45%)

Segurança em caso de doença (28%)

- 18-34 anos (33%), 65+ (41%)
- São Paulo (38%), Rio de Janeiro (32%)

27% Por que NÃO GOSTARIAM de ter?

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço (59%)

- mulheres (66%)
- 35 a 49 anos (64%), 50 a 64 anos (66%)
- fundamental (77%)
- classe C (63%), classe D/E (74%)
- São Paulo (65%)

Falta de necessidade (32%), por ter tratamento gratuito

- São Paulo (38%), Belo Horizonte (46%), Recife (50%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Falta de qualidade do plano (10%)

- 35 a 49 anos (14%), Classes A/B (15%)

Cobertura do plano (7%)

- 35 A 49 anos (12%), superior (20%), Recife (18%)

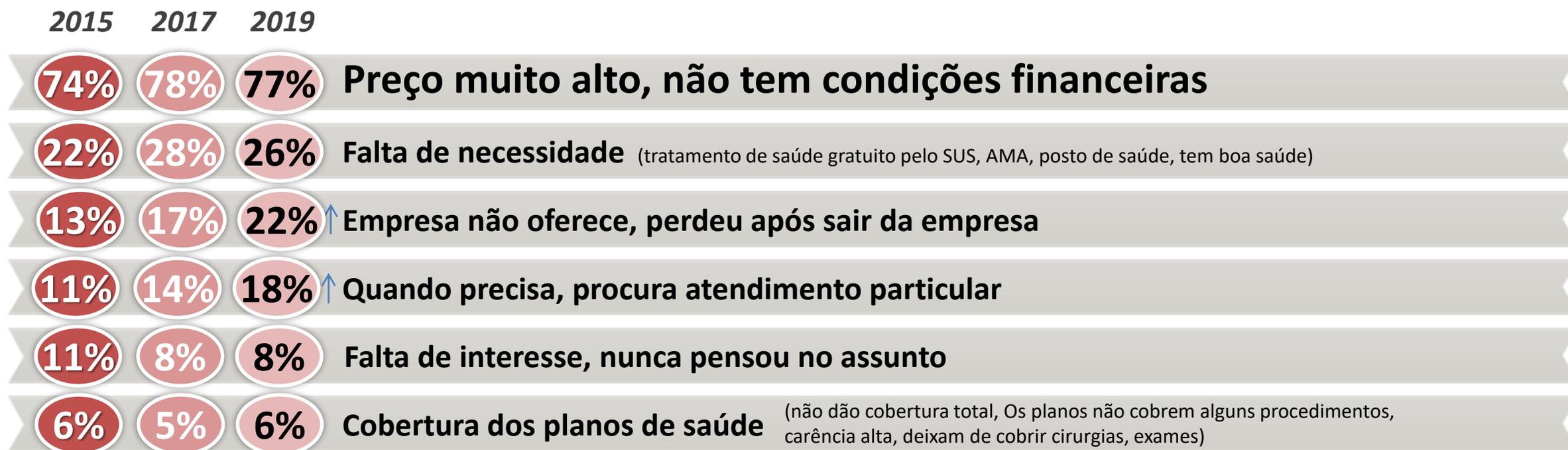
Não confia nos planos (3%)

- 35 a 49 anos (7%), Brasília (12%)



Razões de não ter Plano de Saúde

O Preço é sem dúvida a principal barreira de acesso aos planos de saúde, seguido pela falta de necessidade. Vale destacar o aumento em “empresa não oferece” e “quando precisa, procura particular”



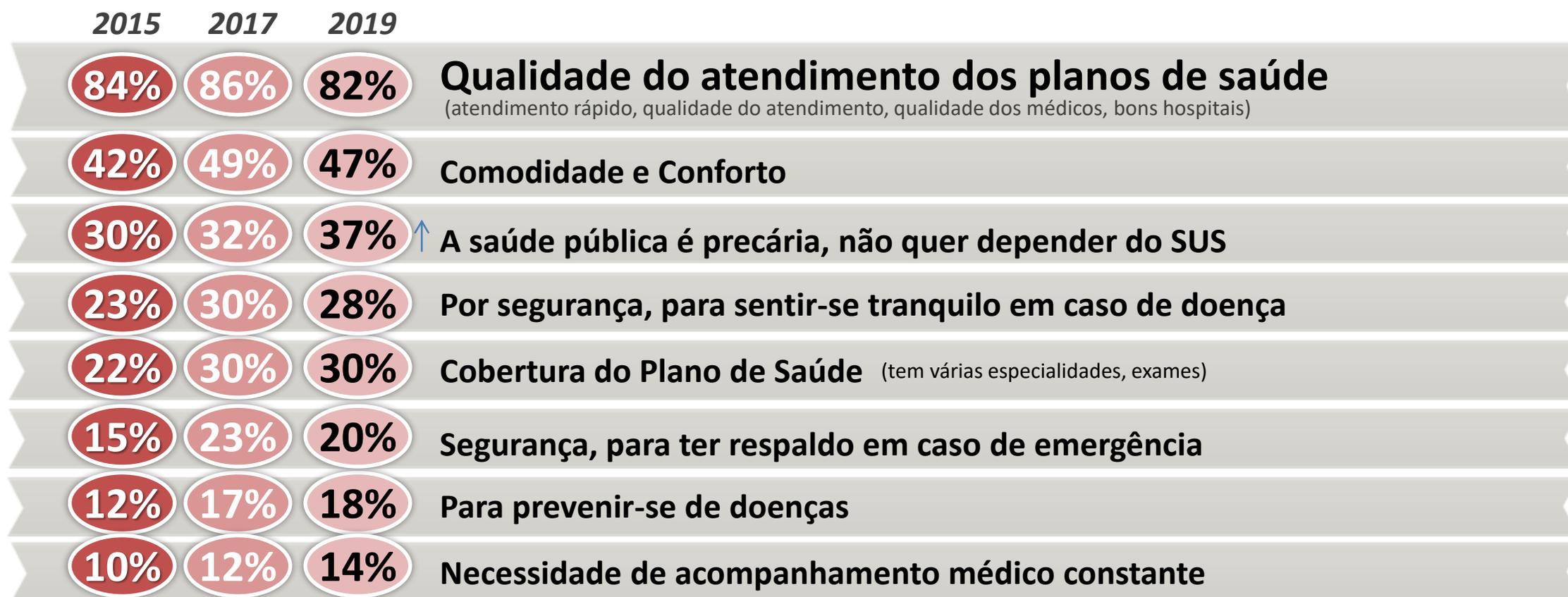
Base: Não Beneficiário (1600)

P.5 Você disse que não tem nenhum CONVÊNIO MÉDICO ou PLANO DE SAÚDE. Por quais motivos você não tem um PLANO DE SAÚDE? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)



Razões de interesse em ter Plano de Saúde

Os planos de saúde são desejados, de um modo geral, pela Qualidade de atendimento, característica que é vista como uma deficiência no sistema público. “Saúde pública é precária” houve aumento de 5pp



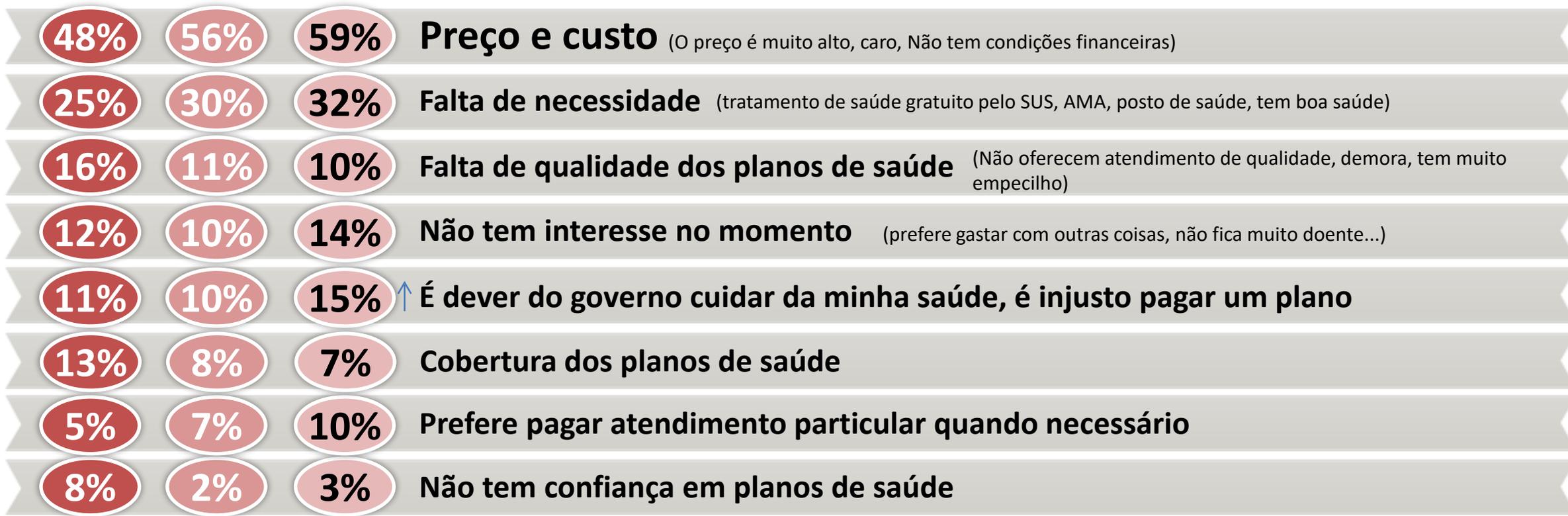
Base: Entrevistados que não possuem plano, mas que gostariam de ter neste momento um Plano de Saúde – 2015 (1.189) / 2017 (1.232) / 2019 (1.195)
P.9 Por quais razões você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE para você? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)



Razões de não interesse em ter Plano

Preço e custo, falta de necessidade e dever do governo cuidar da minha saúde, são as principais razões.

2015	2017	2019	NÃO gostariam de ter um Plano de Saúde
26%	26%	27%	



Base: Entrevistados que não possuem plano, e que não gostariam de ter neste momento um Plano de Saúde 2015 (411) / 2017 (368) / 2019 (405)
P.10 Por quais razões você NÃO gostaria de ter, neste momento, um plano de saúde para você? Mais alguma razão? (ESP. RM)

Beneficiários vs. Não Beneficiários

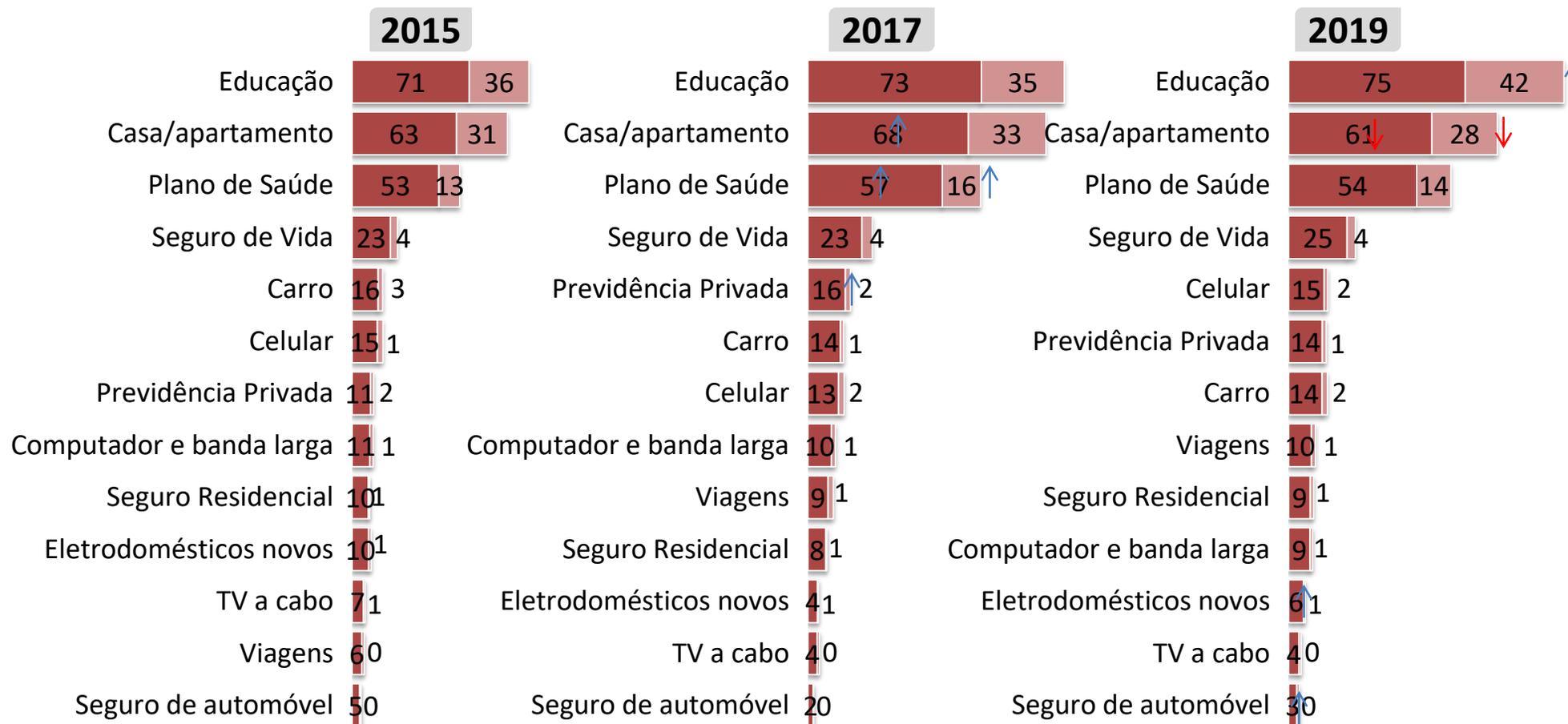
Hábitos e cuidados com a saúde



Importância dos bens e serviços

Educação, moradia e plano de saúde permanecem como os três bens mais importantes. Entretanto, moradia apresenta queda em 2019, dando lugar para educação.

■ 1º+2º+3º lugares (múltipla) ■ 1º lugar (única)



Base: 2015 e 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.4 Pensando nos seguintes bens e serviços, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar. (EST.)



Beneficiário

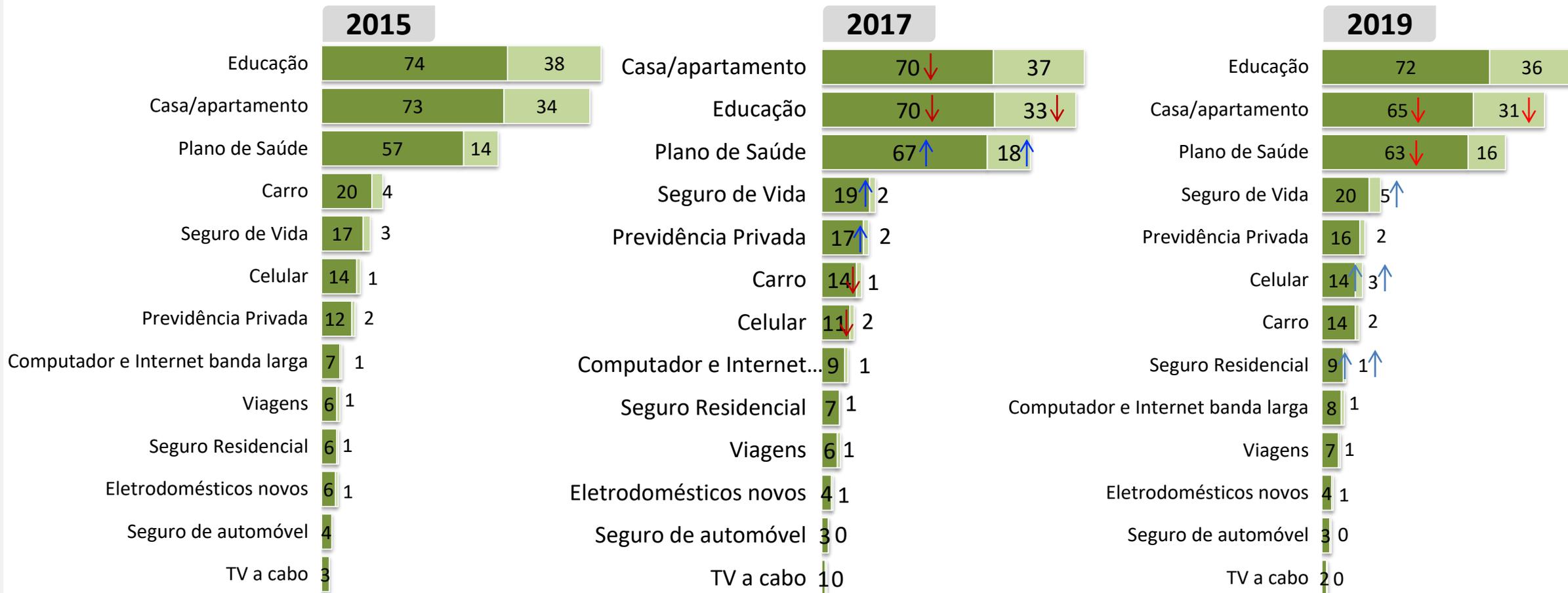
(%)

Importância dos bens e serviços

Entre os Beneficiários também não vemos alterações nos três bens mais importantes, mas há queda na citação de plano de saúde e moradia, dando espaço para crescimento de seguros (vida e residência) e celular.

■ 1º+2º+3º lugares (múltipla)

■ 1º lugar (única)



Base: Amostra 2015 e 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.4 (MOSTRE CARTÃO BARALHO) Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que você os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar.

(***) Pergunta incluída em 2015

Relação com o Serviços de Saúde

Qual a 1ª opção de atendimento?

Beneficiário: Clínico Geral (51%) e
Médico Especialista (30%)

Não Beneficiário: Clínico Geral (52%) e
Posto de saúde (24%)

Quando costumam utilizar o serviço de saúde?

Cerca de quatro em cada dez **beneficiários** usam o serviço de saúde por **rotina** (vs. 25% não beneficiários).

Entre os **não beneficiários** se sobressai o uso em casos de **necessidade** (49% vs 37% beneficiários).

→ no geral, resultados estáveis em relação a 2017.

Hábitos e cuidados com a saúde

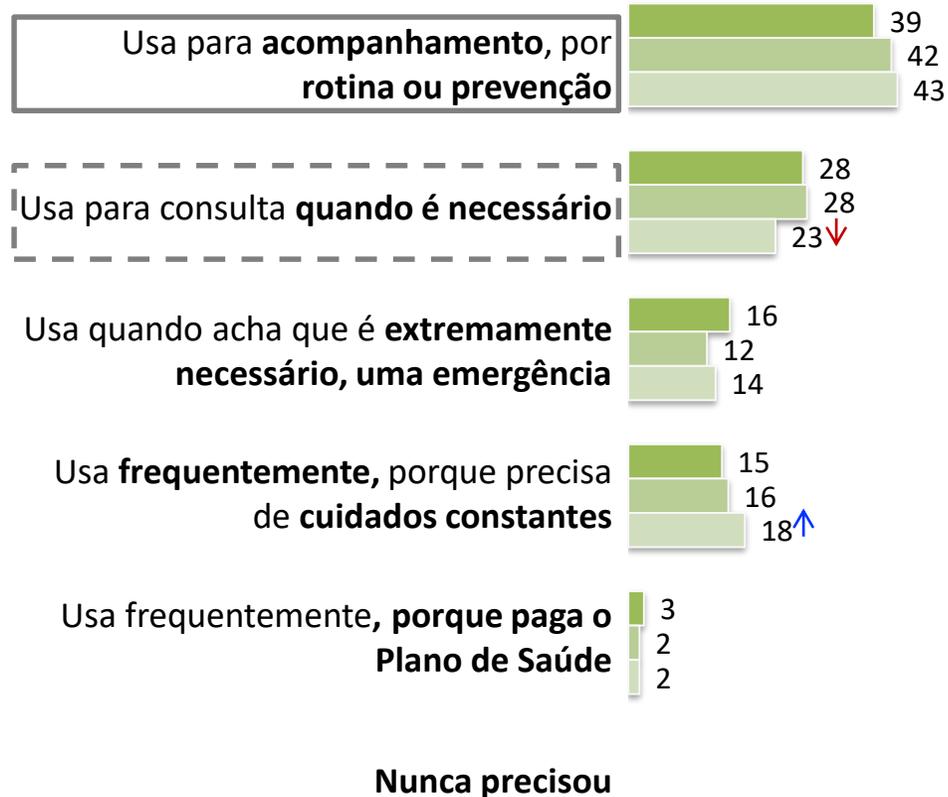
Entre os beneficiários o uso dos serviços de saúde ocorre principalmente para rotina / prevenção, enquanto entre os não beneficiários o resultado é bem parecido entre rotina / prevenção, necessidade e emergência.

(%)

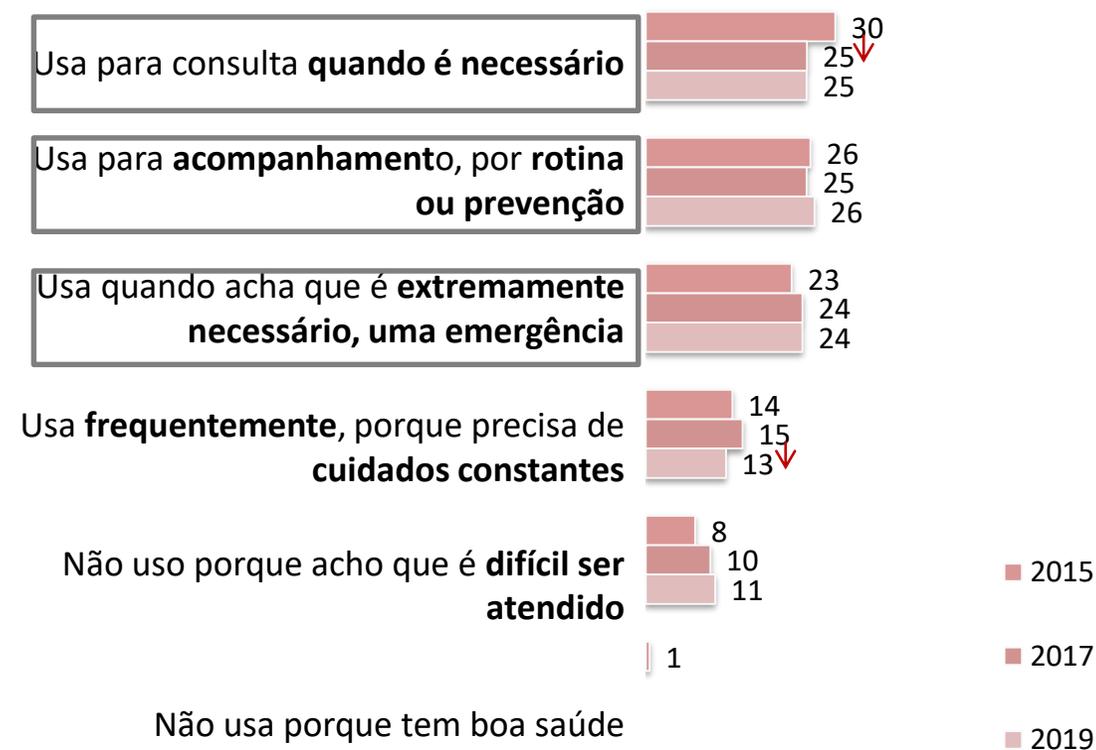
Uso dos serviços de saúde



Beneficiário



Não Beneficiário



Base: 2015 (3200) / 2019 (3200)

P25/ P14 Com que frequência você costuma utilizar os serviços de saúde em geral, pensando na maior parte das vezes em que utiliza? (ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

Beneficiários fazem mais exames que não beneficiários. De um modo geral, entre os beneficiários, a proporção de **realização de exames** sofre queda. Entre os não beneficiários há estabilidade.

(%)

Exames anuais de rotina



Beneficiário

2015	2017	2019
Medição de pressão arterial		
78%	81% ↑	83% ↑
6,0	4,8 ↓	4,9
Glicemia		
67%	69%	71%
2,4	2,0 ↓	1,9 ↓
Colesterol		
66%	72% ↑	71%
2,0	2,0	1,7 ↓
Triglicérides		
61%	70% ↑	67%
2,0	2,0	1,8 ↓

Realizou exames
Média (vezes/ano)

Realizou exames
Média (vezes/ano)

Realizou exames
Média (vezes/ano)

Realizou exames
Média (vezes/ano)



Não Beneficiário

2015	2017	2019
Medição de pressão arterial		
70%	69%	73% ↑
6,5	5,3 ↓	5,8
Glicemia		
50%	48%	51%
2,2	2,1	2,1
Colesterol		
47%	46%	48%
1,9	2,0	1,9
Triglicérides		
41%	43%	43%
2,0	2,0	1,9

Base: 2015 (3200) / 2017 (3200) / 2019 (3200)

P26/ P15 Nos últimos 12 meses quantas vezes, aproximadamente, você realizou algum exame de _____
(Estimulada e múltipla)

Hábitos e cuidados com a saúde

A realização de exames preventivos é mais elevada entre as mulheres que entre os homens.

Entre os beneficiários, há estabilidade na realização de exames. Entre não beneficiários, só há uma queda em Mamografia.

(%)

Exames anuais de rotina



Beneficiário



Não Beneficiário

Base: Mulheres



	2015	2017	2019
Papanicolau			
Realizou exames	74%	71%	73%
Média (vezes/ano)	1,2	1,2	1,2
Autoexame da mama			
Realizou exames	60%	64%	63%
Média (vezes/ano)	3,7	3,0	2,0
Mamografia			
Realizou exames	49%	51%	51%
Média (vezes/ano)	1,2	1,2	1,1 ↓

Base: Homens



	2015	2017	2019
Próstata			
Realizou exames	27%	28%	31%
Média (vezes/ano)	1,3	1,2	1,3 ↑

Realizou exames
Média (vezes/ano)

	2015	2017	2019
Papanicolau			
Realizou exames	49%	55% ↑	51%
Média (vezes/ano)	1,3	1,2	1,3
Autoexame da mama			
Realizou exames	40%	46% ↑	44%
Média (vezes/ano)	7,2	3,9	4,0
Mamografia			
Realizou exames	30%	36% ↑	29% ↓
Média (vezes/ano)	1,1	1,1	1,1

Realizou exames
Média (vezes/ano)

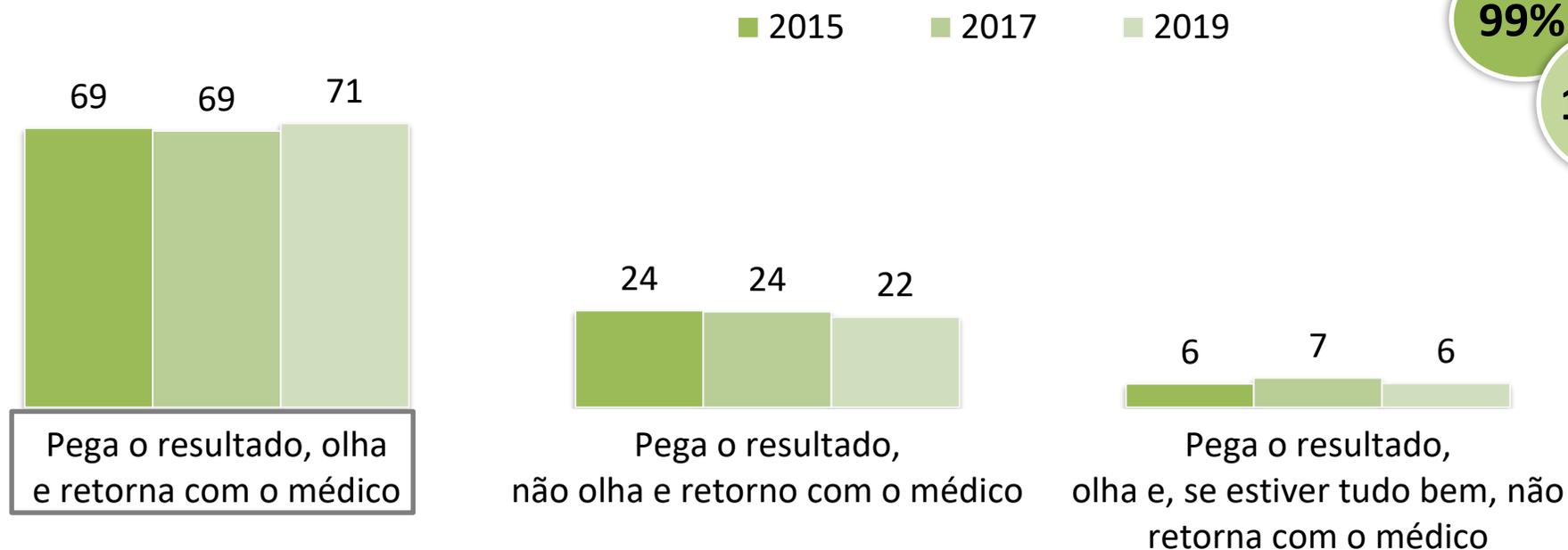
	2015	2017	2019
Próstata			
Realizou exames	23%	16% ↓	19%
Média (vezes/ano)	1,3	1,2	1,3

P26/ P15 Nos últimos 12 meses quantas vezes, aproximadamente, você realizou algum exame de _____
(Estimulada e múltipla)

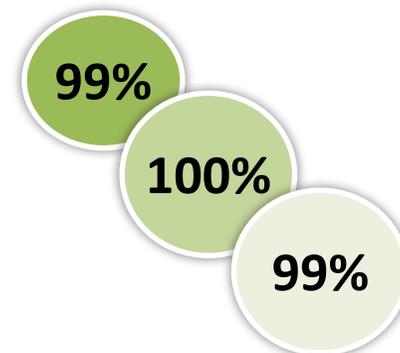
Postura pós realização dos exames

Resultado alinhado com as demais ondas: a maioria dos beneficiários **pegam os resultados dos exames e retornam ao médico**, sendo que a maior parte (6 entre 10) têm a curiosidade de olhar os resultados

O que costuma fazer após realizar exames



PEGAM os resultados dos exames



Base: 2015 = (1600) / 2017 = (1600) / 2019 (1600)

P.32 O que você costuma fazer depois de realizar os exames diagnósticos? (ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde



Beneficiário

(%)

Assim como na onda anterior, a maioria guarda os exames e cerca de 7 em cada 10 costuma levar os resultados na 1ª consulta com outro médico. Os beneficiários alegam principalmente a melhora dos sintomas para não pegarem os exames.

O que costuma fazer, após realizar exames

PEGAM os resultados dos exames

2015 **99%** 2017 **100%** 2019 **99%**

Costuma guardar os resultados dos exames? **

2015	2017	2019	
88%	89%	87%	guardam os resultados dos exames

Base: 2015 (1590) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

Costuma levar os resultados dos exames realizados na primeira consulta com outro médico? **

2015	2017	2019	
61%	64%	69%	levam os resultados

Base: 2015 (1495) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

Base: 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.35a. Você costuma guardar os resultados dos exames que realiza? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

P.35b. Você costuma levar os resultados dos exames já realizados na primeira consulta com outro médico? (ESP. E ÚNICA)

P.33 Por quais razões você não busca o resultado dos exames: ___ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)

P.34 Por qual motivo você não marca retorno com o médico: ___ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)

PEGAM os resultados dos exames, e se estiver tudo bem não marca retorno

2015 **6%** 2017 **7%** 2019 **6%**

+

NÃO PEGAM os resultados dos exames

2015 **1%** 2017 **0%** 2019 **1%**

Por quais motivos não marca retorno?

2015	2017	2019	
59%	71%	57%↓	Porque meus sintomas melhoraram
24%	13%	20%	Porque falta tempo
13%	7%	12%	Porque não conseguiu
4%	9%	11%	Porque geralmente esqueço

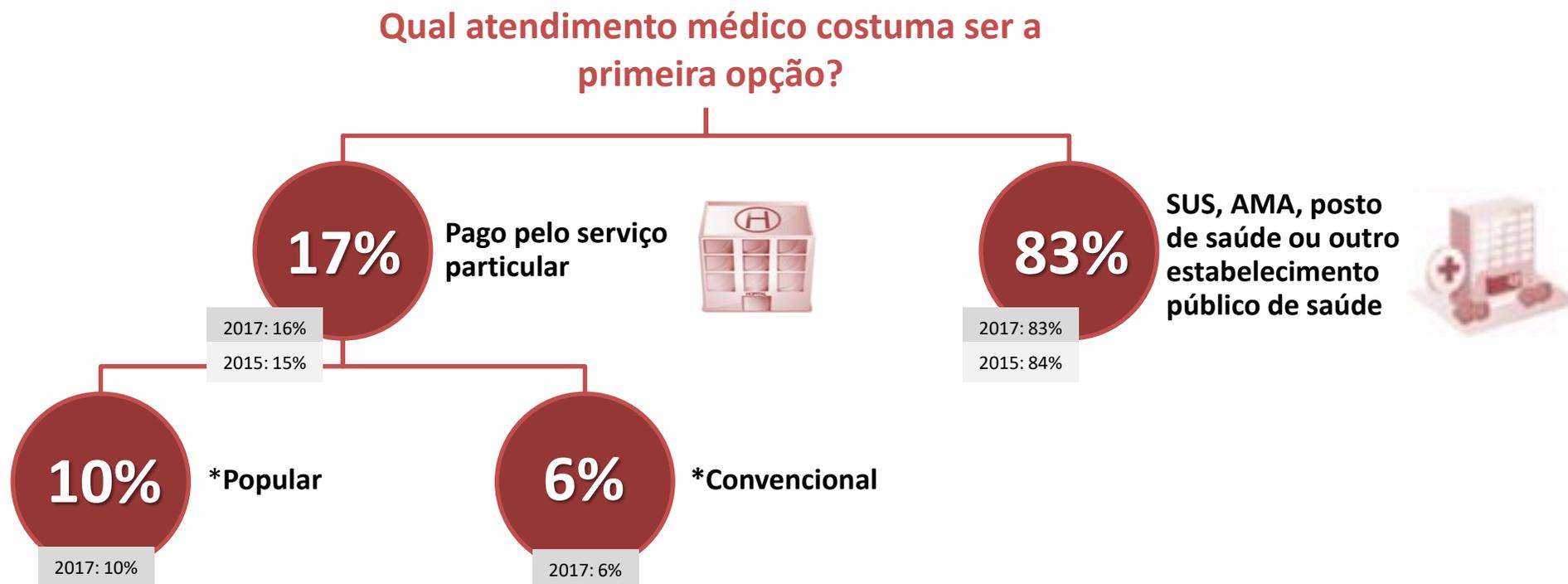
Base: Pego o resultado, olho e, se estiver tudo bem, não retorno com o médico / Não pego o resultado 2015 (105) / 2017 (108) / 2019 (114)

(*)Base insuficiente para análise



Tipos de Atendimento

Os não beneficiários em geral busca atendimento na rede pública.



Base: Não Beneficiários 2017 (1600) / 2019 (1600)

P.16 Quando você precisa de um atendimento médico ou de um serviço médico, qual destas costuma ser a sua primeira opção? (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

P.16a Você me diria que esse serviço particular é _____ (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

Busca por segunda opinião

Cresce a quantidade de pessoas que buscam uma segunda opinião. Quase 3 entre 10 beneficiários declaram que possuem o hábito de buscar uma segunda opinião



Base: Amostra 2016 (1600) / 2017 (1600) / 2019 (1600)

** Pergunta inserida em 2015

P.38 Depois de uma consulta médica você costuma procurar um outro médico para pedir uma segunda opinião? ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Atendimento em Pronto Socorro

(%)

Houve crescimento entre os não beneficiários que procuraram pronto socorro nos últimos 12 meses e entre beneficiários que ficaram internados.

Procurou atendimento em Pronto Socorro/ Pronto Atendimento nos últimos 12 meses**



Beneficiário



Não Beneficiário



Base: 2015 (3200) / 2017 (3200) / 2019 (3200)

Dos que procuraram atendimento...



Base: Beneficiário que procurou atendimento em Pronto Socorro / 2015 (778) / 2017 (693) / 2019 (780)



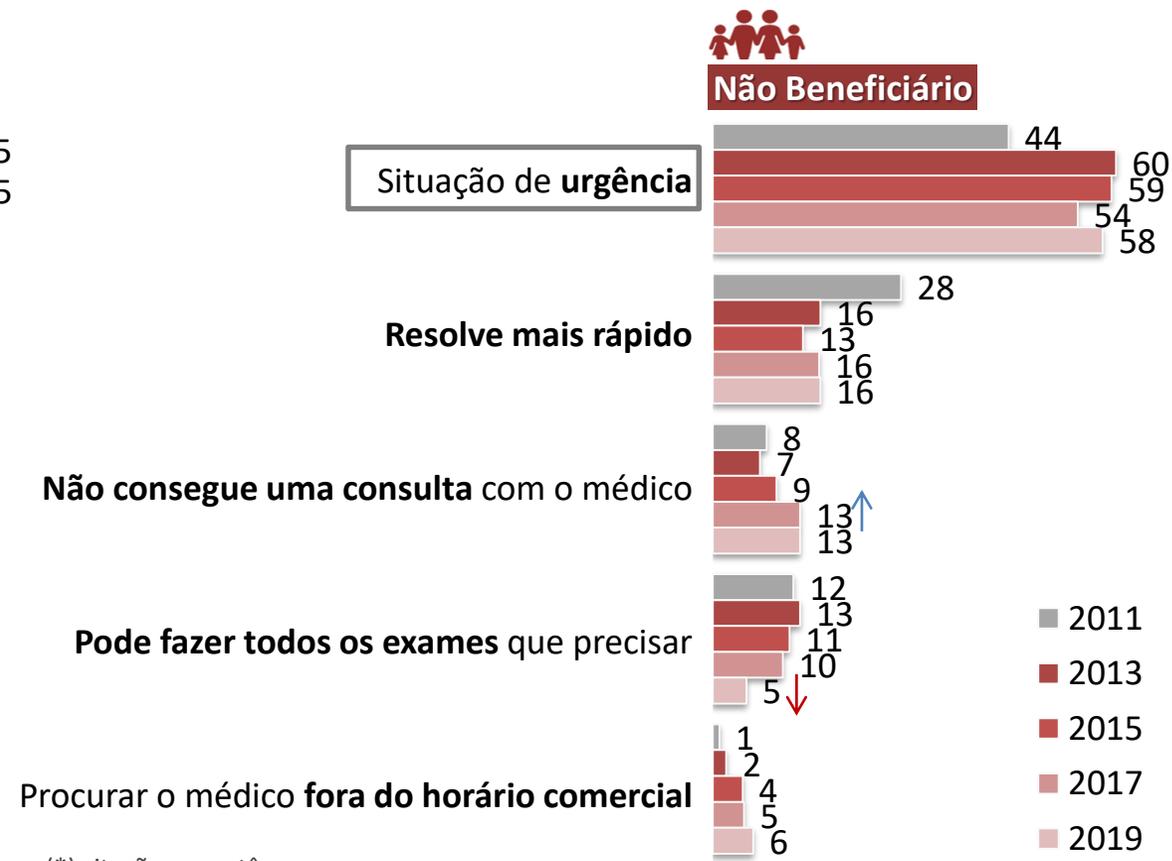
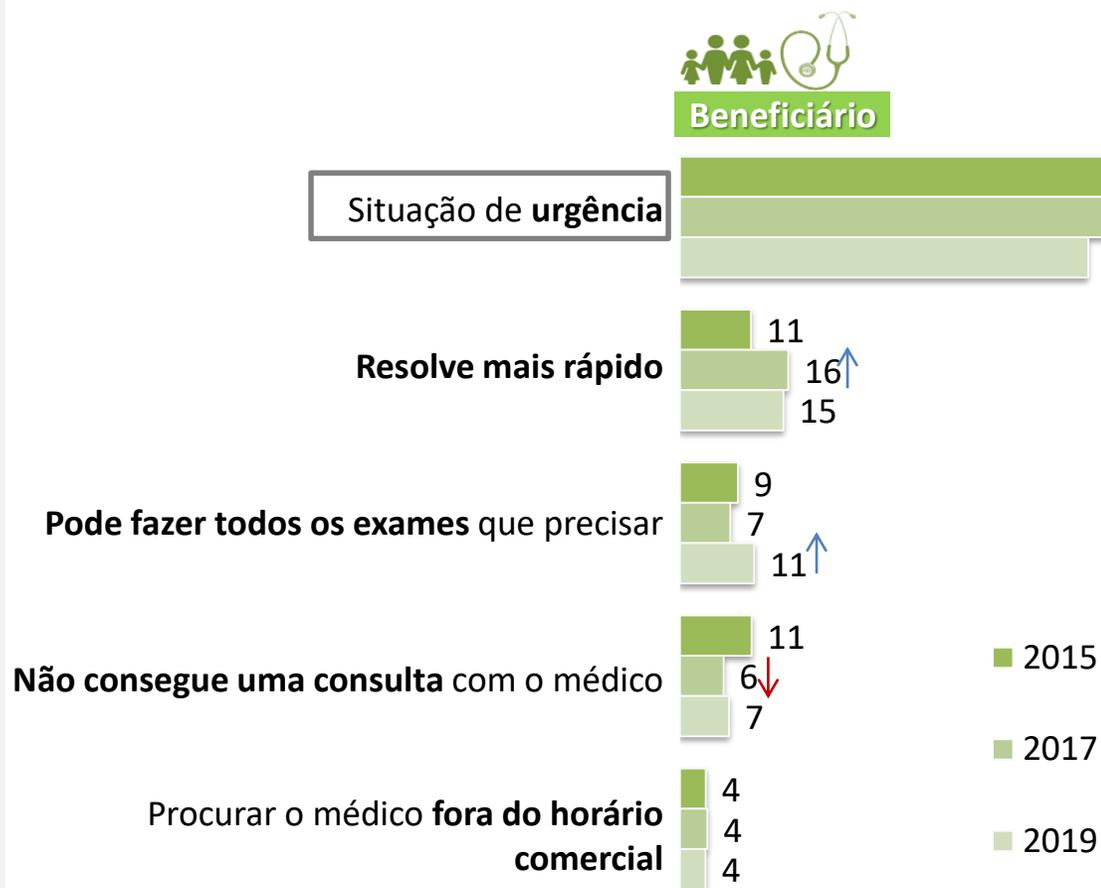
Base: Não Beneficiário que procurou atendimento em Pronto Socorro / 2015 (826) / 2017 (766) / 2019 (838)

P29/ P18a Nos últimos 12 meses você procurou atendimento médico no Pronto Socorro ou Pronto atendimento ou serviço de Urgência/Emergência? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)
P29b/ P18b Você precisou ficar internado? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

Razões de procura pelo Pronto Socorro

(%)

Maioria declara procurar atendimento em Pronto Socorro por considerar a **situação de urgência**, resultado que se mantém estável em relação à 2017 em ambos os segmentos



(*) citação espontânea

Base: Beneficiário que Não precisou ficar internado
2015 (655) / 2017 (598) / 2019 (689)

Base: Não Beneficiário que Não precisou ficar internado
2015 (702) / 2017 (664) / 2019 (721)

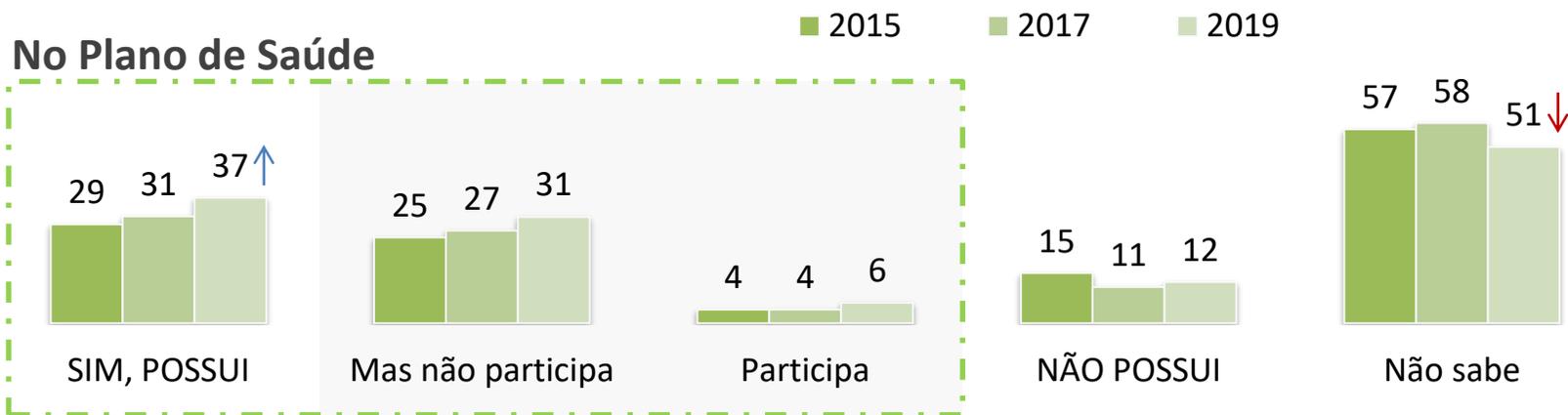
Programa de Prevenção de Doenças

Aumenta o conhecimento do programa de prevenção dos Planos de Saúde, mas ainda a maior parte desconhece.

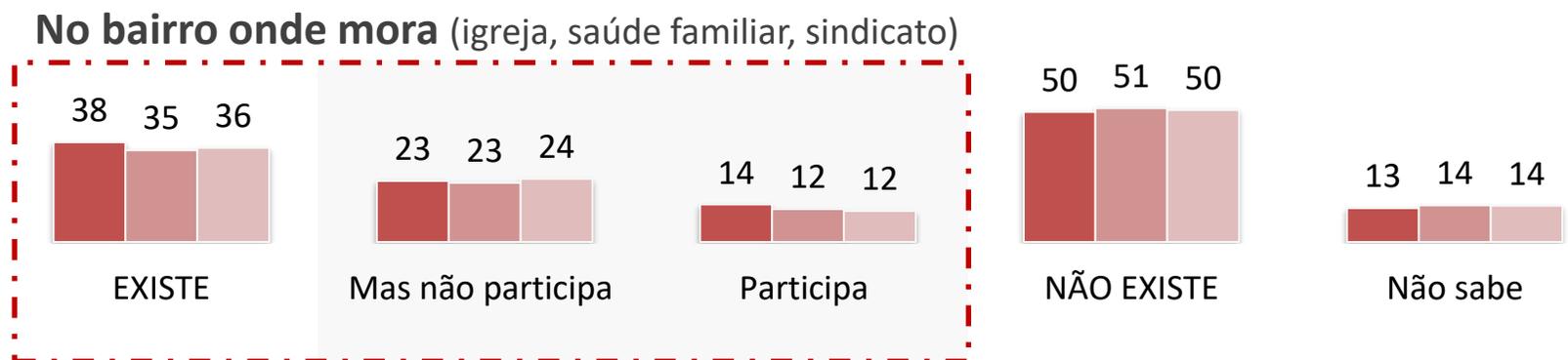
(%)



Beneficiário



Não Beneficiário



Base: 2015 (3200) / 2017 (3200) / 2019 (3200)

P.27 Você sabe se o seu PLANO DE SAÚDE tem disponível para os clientes algum programa de prevenção de doenças? (ESPONTÂNEA E ÚNICA) / **P.27a** Você faz parte de algum programa? **P.13** Existe no bairro onde você mora algum programa de prevenção de doenças organizado pela Igreja local ou por alguma organização do seu bairro como o Programa de Saúde da Família, ou mesmo pelo seu trabalho ou sindicato?



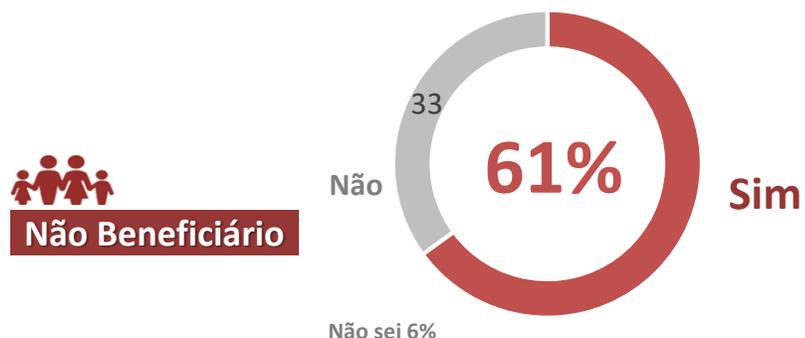
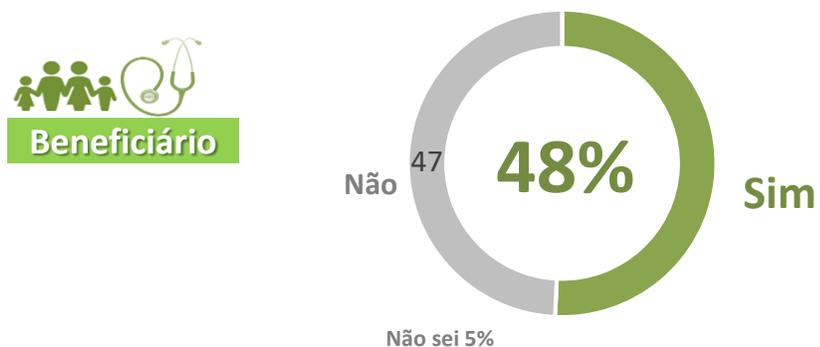
Beneficiários de Plano de saúde

Resultados de perguntas inéditas

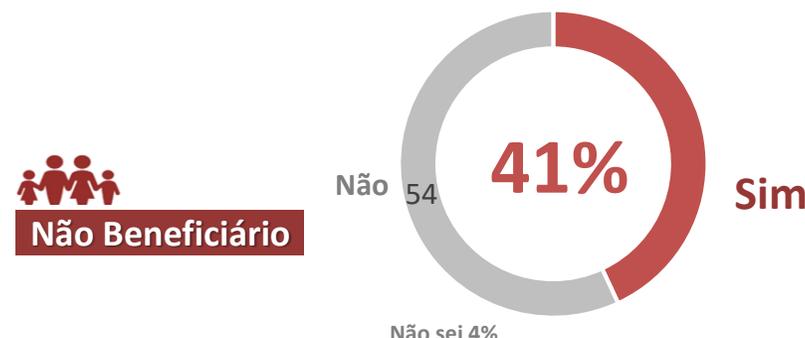
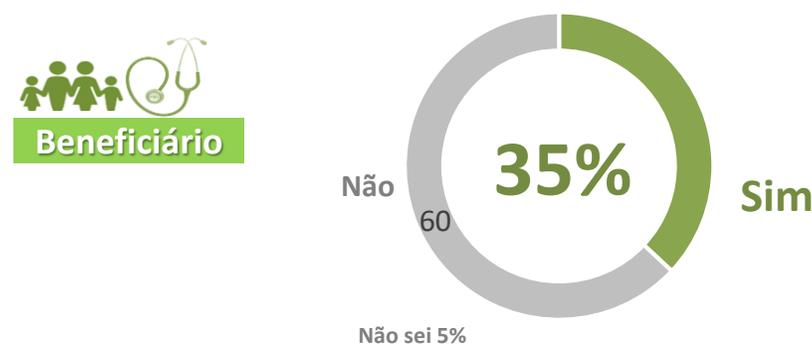
Relação Médicos x Indústria Farmacêutica

Em linhas gerais, cerca de metade tem conhecimento da relação dos médicos/hospitais com a indústria.

Gostaria de saber se o seu médico/hospital recebe algum benefício da indústria farmacêutica?



Se soubesse que o seu médico/hospital recebe algum benefício da indústria farmacêutica procuraria outro médico?



Base: Beneficiário (1600) / Não Beneficiário (1600)

P50. Você gostaria de saber se o seu médico/hospital recebe algum benefício da indústria farmacêutica? (RU)

P51. Se você soubesse que o seu médico/hospital recebe algum benefício da indústria farmacêutica, você procuraria um outro profissional/estabelecimento que não recebesse? (RU)

(**) Pergunta incluída em 2019

Novas modalidades de Plano de Saúde

As novas modalidades testadas, em linhas gerais, são interessantes para os Beneficiários de Plano de Saúde.

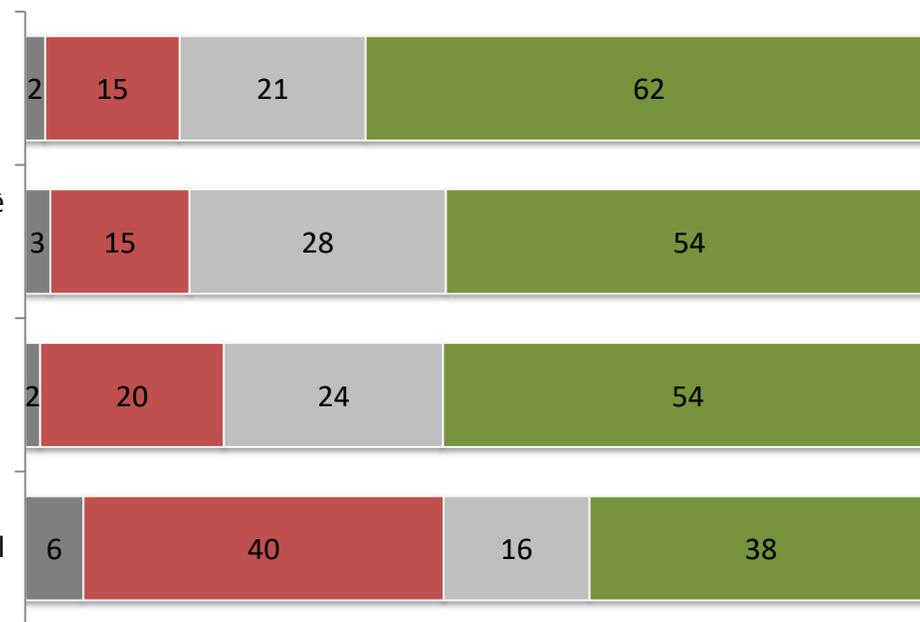
Qual a probabilidade de contratar um Plano de Saúde que...

Plano de saúde que designasse uma equipe multi-disciplinar liderada por médico de família para orientá-lo nos momentos de utilização do plano, SEM obrigação de autorização/direcionamento deles para acesso a especialistas.

Auxiliar sua operadora de plano de saúde na conferência dos serviços consumidos por você no mês, como se fosse um extrato de cartão de crédito, para conferir se o que foi cobrado pelo prestador de serviços confere com o que foi realizado?

Plano de saúde que designasse uma equipe multi-disciplinar liderada por médico de família para orientá-lo nos momentos de utilização do plano, COM obrigação de autorização/direcionamento deles para acesso a especialistas.

Contratação de um plano exclusivamente ambulatorial



■ Não sabe ■ Provavelmente não contrataria + Com certeza não contrataria ■ Talvez contrataria ■ Com certeza contrataria + Provavelmente contrataria

Base: Beneficiário (1600)

P52. Agora vou lhe apresentar algumas diferentes opções de planos de saúde e gostaria de saber o se interesse para cada uma delas. Para isso vamos usar a escala desse cartão (MOSTRAR CARTÃO P52 - ESCALA) e considere que com essa opção você terá um desconto na mensalidade ou um reajuste menor do plano de saúde. (RU)

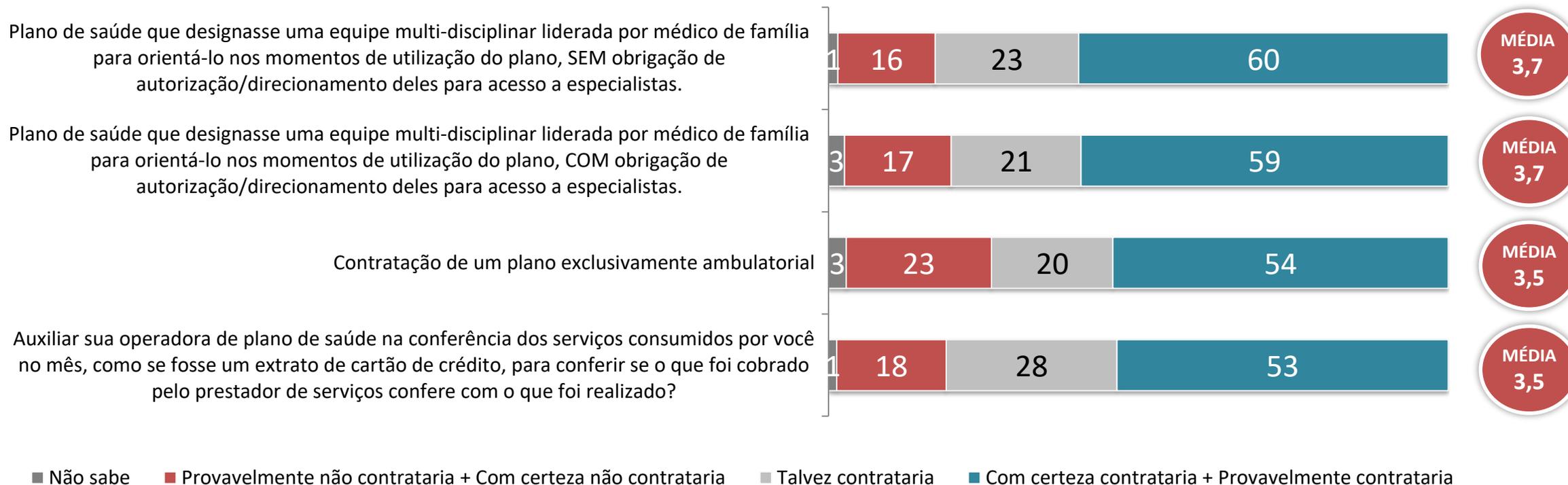
(**) Pergunta incluída em 2019



Novas modalidades de Plano de Saúde

As novas modalidades testadas, em linhas gerais, são interessantes também para os Não Beneficiários.

Qual a probabilidade de contratar um Plano de Saúde que...



Base: Não Beneficiário (1600)

P52. Agora vou lhe apresentar algumas diferentes opções de planos de saúde e gostaria de saber o se interesse para cada uma delas. Para isso vamos usar a escala desse cartão e considere que com essa opção você terá um desconto na mensalidade ou um reajuste menor do plano de saúde. (RU)

(**) Pergunta incluída em 2019

Plano de Saúde com Franquia Agregada

Você contrataria?

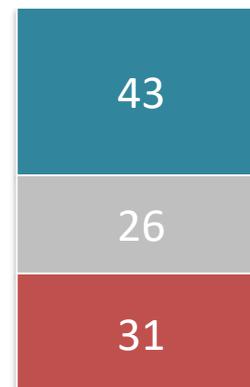
Plano de saúde com franquia agregada anual:

Trata-se de um plano tradicional completo, mas com uma valor de franquia anual (quanto maior o valor, maior o desconto na mensalidade), ou seja, todas as despesas médicas ocorridas até o valor da franquia anual pactuada serão de responsabilidade do beneficiário. A partir do momento em que as despesas médicas atingem o valor da franquia, o plano passa a cobrir os custos, como o fazem os planos tradicionais.



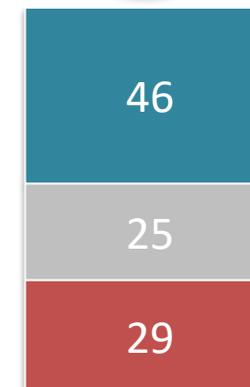
Beneficiário

MÉDIA
3,1



Não Beneficiário

MÉDIA
3,2



- Com certeza contrataria + Provavelmente contrataria
- Talvez contrataria
- Provavelmente não contrataria + Com certeza não contrataria
- Não sabe

Base: Não Beneficiário (1600)

P53. (MOSTRAR CARTÃO P53) Você estaria disposto a contratar um plano com estas características? (RU)

(**) Pergunta incluída em 2019 IBOPE



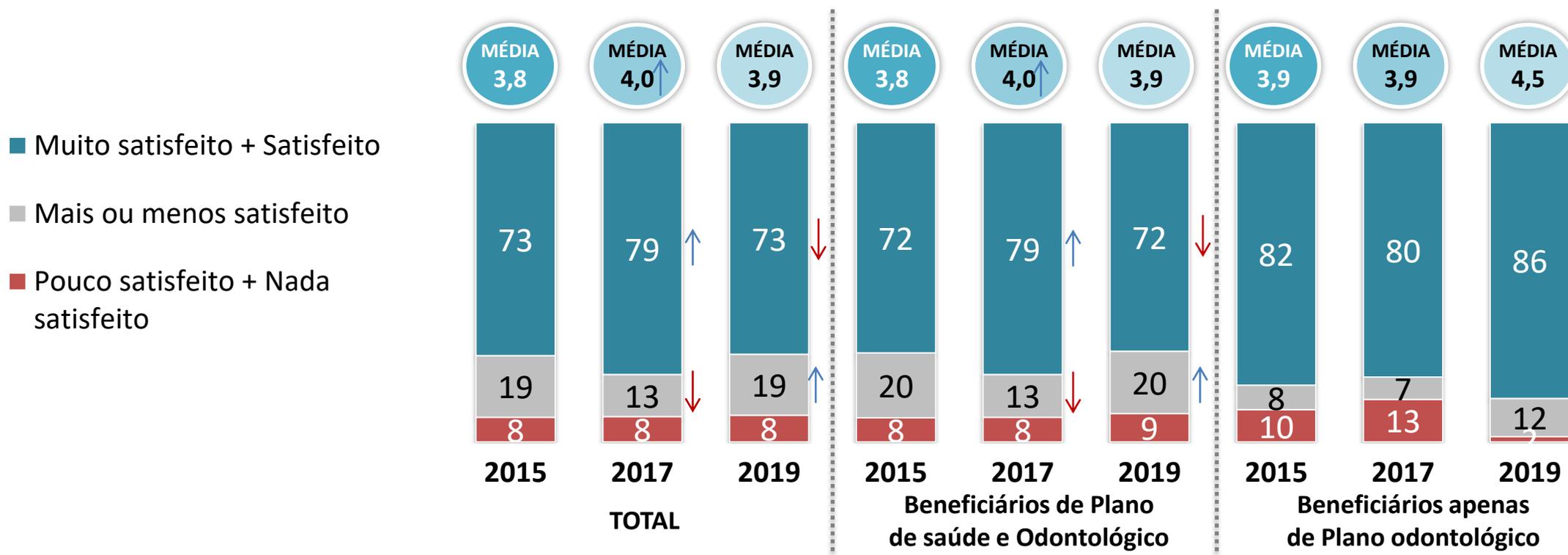
Plano Odontológico





Satisfação Geral

O plano odontológico é tão bem avaliado quanto o plano de saúde. Mas há uma queda entre os beneficiários de plano de saúde e odontológico.



- Muito satisfeito + Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito + Nada satisfeito

Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532) / 2019 (536)
 Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico 2015 (454) / 2017 (508) / 2019 (499)
 Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico 2015 (34) / 2017 (24*) / 2019 (37)
 P.4a.De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO: ___ (EST. E ÚNICA)

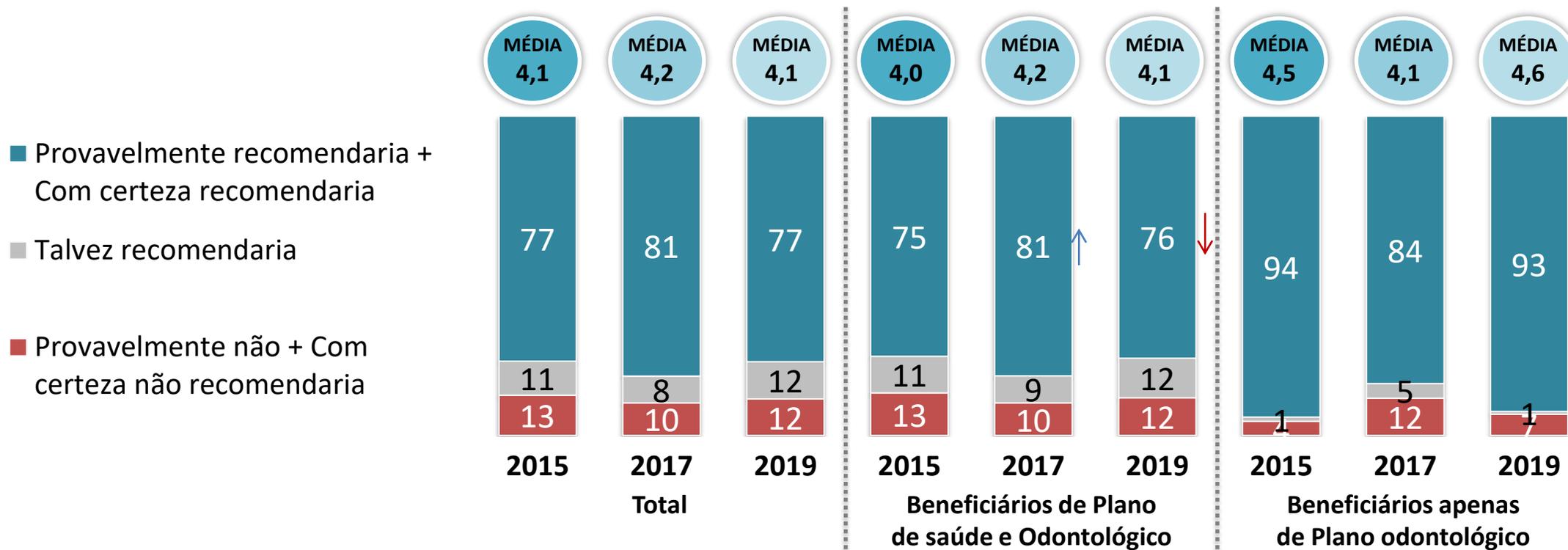
(base excluindo o "não sabe/ não respondeu")

(*) Base insuficiente para análise



Recomendação

Os planos odontológicos são bem recomendados, assim como os planos de saúde. Mas há uma queda entre os beneficiários de plano de saúde e odontológico.



Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532) / 2019 (536)

Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico 2015 (454) / 2017 (508) / 2019 (499)

Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico 2015 (34) / 2017 (24*) / 2019 (37)

P4b. Você recomendaria o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO às pessoas de sua família ou seus amigos próximos: ____ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)(ESTIMULADA E ÚNICA)

(*)Base insuficiente para análise

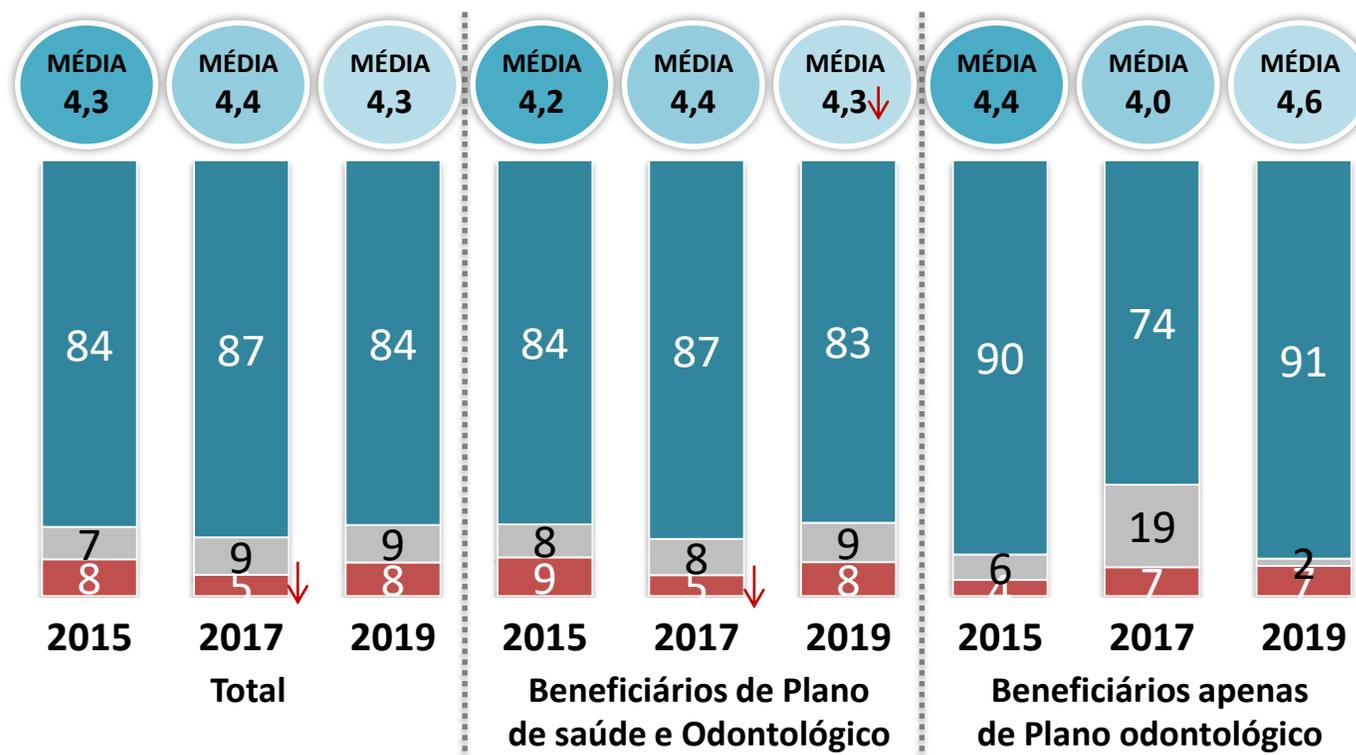
(base excluindo o "não sabe/ não respondeu")



Intenção de permanecer com o plano

E a intenção em continuar usando o plano odontológico também é alta e apresenta queda na avaliação dos beneficiários de ambos os tipos de planos.

- Provavelmente continuarei + Com certeza continuarei
- Talvez continuearei
- Provavelmente não + Com certeza não continuarei



Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532) / 2019 (536)

Base: Entrevistados que possuem Plano de Saúde e odontológico 2015 (454) / 2017 (508) / 2019 (499)

Base: Entrevistados que possuem apenas o plano odontológico 2015 (34) / 2017 (24*) / 2019 (37)

P4c. Qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO nos próximos 12 meses: (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)(ESTIMULADA E ÚNICA)

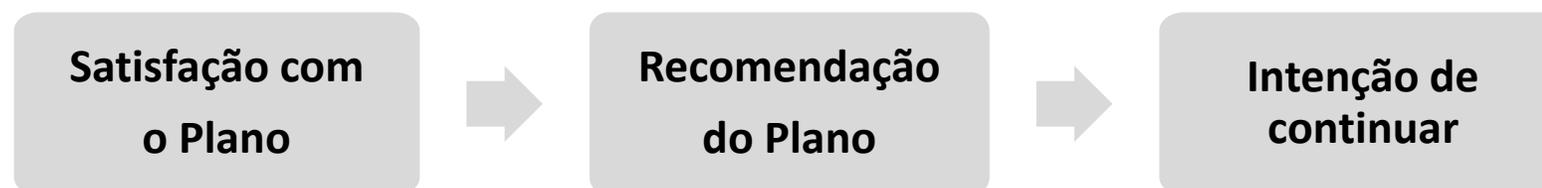
(*)Base insuficiente para análise

(base excluindo o "não sabe/ não respondeu")

Fidelidade ao Plano de Saúde

Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



E agrupa os respondentes em quatro níveis:

ALTA FIDELIDADE: respondentes que deram nota 5 para a **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**

FIDELIDADE: respondentes que deram notas 5 ou 4 para **Satisfação** e **Recomendação** e **Continuidade**, exceto os de Alta Fidelidade

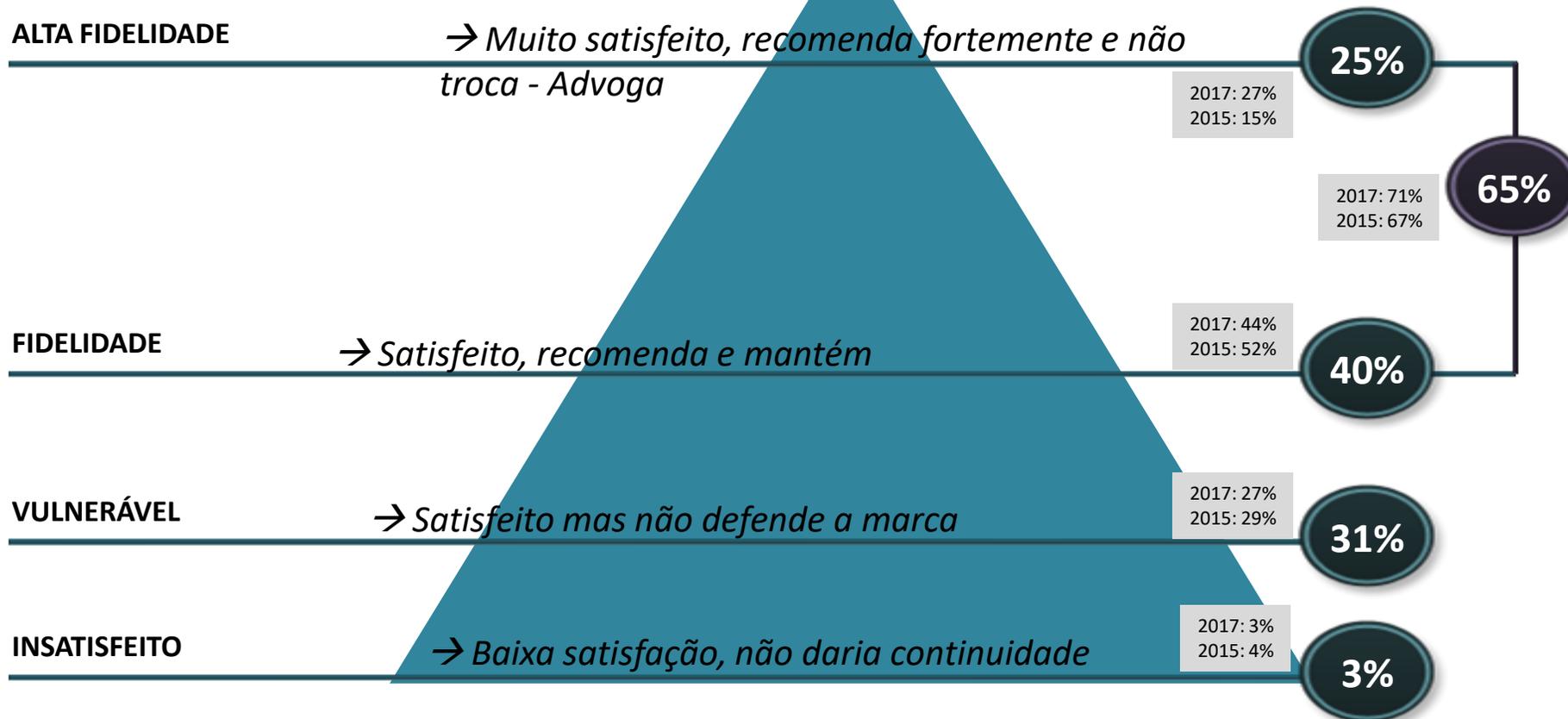
VULNERÁVEL: respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para **Satisfação** e **Recomendação**

INSATISFEITO: respondentes que deram notas 2 ou 1 para **Satisfação**

Beneficiários de Plano Odontológico

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

PIRÂMIDE DA FIDELIDADE



Indicador de Fidelização

Beneficiários de Plano Odontológico que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano Odontológico.

P04a De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro odontológico ___?

P04b Você recomendaria o seu plano ou seguro odontológico as pessoas de sua família ou amigos próximos?

P04c Com base em sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro odontológico nos próximos 12 meses?